Valedor do Pobo
Galicia

INFORME DO VALEDOR DO POBO AO PARLAMENTO DE GALICIA

ANO 2017

INDICE XERAL

Páxina

PRESENTACIÓN 1

CAPITULO 1. A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS 3

I. Introdución 5
II. Atención ao cidadán 6
III. Datos xerais 7
1. Expedientes iniciados no ano 2017 7
2. Entradas e saídas de documentos 8
IV. Queixas recibidas en 2017 10
1. Comparación con exercicios anteriores (de 1990 a 2011) 10
2. Comparación dos exercicios 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017 12
3. Datos sociolóxicos reflectidos nas queixas 13
V. Distribución das queixas por razón das provincias e municipios de procedencia 17
1. Por provincias 17
2. Por concellos 19
VI. Curso dado ás queixas recibidas 27
VII. Estatísticas por área temática 29
1. Distribución de queixas segundo as áreas temáticas ás que se refiren 29
2. Curso das queixa por áreas 32
3. As causas de non admisión por áreas 33
VIII. Estatística por administracións afectadas 34
1. Distribución das queixas admitidas por razón das áreas da administración pública ás que se refiren e polo seu estado (concluídas ou en trámite) 34
2. Distribución de queixas entre as administracións galegas 35
3. Distribución das queixas que se refiren á Xunta de Galicia, segundo as consellerías 37
4. Distribución das queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos 42
A. Queixas referidas ás deputacións provinciais 42
B. Queixas referidas aos concellos 42
a. A Coruña 42
b. Lugo 45
c. Ourense 47
d. Pontevedra 49
IX. Actuacións de oficio 51
1. Queixas de oficio de 2017 51
2. Comparativa con outros anos 52
X. Resolucións do Valedor do Pobo 53
XI. Estatísticas relacionadas co deber de colaboración 56

Páxina

XII. Estatísticas relacionadas co deber de informar 61
XIII. Estatísticas da páxina web do Valedor do Pobo 64
XIV. Estatísticas das redes sociais 65
1. TWITTER 65
A) Tweets enviados en 2017 65
B) Seguidores 65
C) Visitas ao perfil 66
D) Impresións dos tweets 66
E) Mencións ao perfil do Valedor do Pobo 67
F) Tweets con maior cantidade de impresións 67
G) Tipoloxía dos seguidores en Twitter 69
2. FACEBOOK 69
A) Total de "gústame" en Facebook 69
B) Total de usuarios que interactúan coa páxina 69
C) Alcance totais do perfil de Facebook. 70
D) Publicacións realizadas polo Valedor do Pobo no seu perfil de Facebook 70
E) Alcance das publicacións do perfil de Facebook do Valedor 71

CAPÍTULO 2. RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS 73

Área de emprego público e interior 75
I. Introdución 77
II. Datos cuantitativos 78
III. Actividade de supervisión 79
1. Acceso ao emprego público 79
A) Bases das convocatorias no acceso ao emprego público. 80
B) Desenvolvemento dos procesos selectivos 90
C) Listas de contratación temporal. 95
D) Promoción interna e carreira profesional. 108
E) Conciliación da vida laboral, familiar e persoal 110
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 118
V. Consideracións finais 119

Área de urbanismo 121
I. Introdución 123
II. Datos cuantitativos 124
III. Actividade de supervisión 126
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 138
V. Consideracións finais 140

Páxina

Área de medio ambiente 143
I. Introdución 145
II. Datos cuantitativos 145
III. Actividade de supervisión 146
1. A protección dos dereitos fronte aos ruídos 146
2. A defensa da transparencia en materia ambiental 153
3. A contaminación atmosférica e dos chans 154
4. A vaga de incendios forestais 154
5. A depuración das augas residuais 155
6. A protección da fauna e o tratamento dos seus danos 155
7. As explotacións mineiras 156
8. Outras actividades molestas 156
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 156
V. Consideracións finais 157

Área de educación 159
I. Introdución 161
II. Datos cuantitativos 163
III. Actividade de supervisión 166
1. Educación non universitaria 167
A) Realización da Avaliación de Bacharelato para o Acceso á Universidade 167
B) Reorganización de centros docentes de determinadas localidades 182
C) Denegación de solicitudes de cambios de libros de texto 188
D) Acceso ao comedor escolar polo alumnado dos centros adscritos 192
E) Falta de profesorado especialista e de apoio 198
F) Incremento de cociente no CEIP Camiño Inglés 203
G) O mantemento das instalacións das escolas infantís 206
H) A participación das familias nos proxectos educativos das escolas infantís 212
I) Seguimento de queixas colectivas do ano 2016 concluídas en 2017 215
2. Educación universitaria 225
A) Falta de cota de reserva para alumnos con discapacidade na convocatoria extraordinaria de setembro 225
B) Falta de harmonización nos calendarios académicos das universidades 231
C) Exclusión dos alumnos de máster na convocatoria das axudas de apoio á etapa predoutoral 233
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 235
V. Consideracións finais 237

Páxina

Área de industria, comercio e turismo 241
I. Introdución 243
1. En industria 243
2. En comercio e consumo 243
3. En turismo 244
II. Datos cuantitativos 244
III. Actividade de supervisión 245
1. Industria 245
A) Dereito á subministración de enerxía eléctrica 245
B) Comunicacións telefónicas e electrónicas como servizo universal 254
2. Consumo 2556
3. Comercio 256
4. Turismo 256
5. Queixas inadmitidas. Causas 257
V. Consideracións finais 257

Área de agricultura, gandería e pesca 259
I. Introdución 261
II. Datos cuantitativos 262
1. Queixas recibidas 262
2. Estado de tramitación o 31 de decembro de 2017 263
III. Actividade de supervisión 263
1. Sector agropecuario 263
2. Unha xestión forestal sustentable 265
3. Fomento e protección da actividade extractiva, pesqueira e marisqueira no dominio público marítimo. 267
V. Consideracións finais 269

Área de servizos sociais 275
I. Introdución 277
II. Datos cuantitativos 277
III. Actividade de supervisión 278
1. As rendas e axudas sociais autonómicas e locais 278
2. A situación da protección á dependencia 284
3. A promoción do emprego persoas con discapacidade 293
4. A necesidade de equiparación das persoas incapacitadas laboralmente e as persoas con discapacidade 294
5. Os importantes atrasos nas valoracións de discapacidade 296
6. Outros problemas nas valoracións de discapacidade 299
7. A necesidade de resolver as carencias de accesibilidade 301

Páxina

8. A chegada de refuxiados e a necesidade de mellorar as políticas de apoio 306
9. O agravamento das situacións consecuencia da prolongada falta de pagamento das pensións de Venezuela 307
10. A atención ás persoas sen teito 310
11. A atención sociosanitaria á persoas con enfermidade mental 311
12. A atención social no medio rural 312
13. Peticións para a reforma da Constitución en materia de pensións 313
14. Problemas sociais asociados ás infraestruturas 314
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 317
V. Consideracións finais 318

Área de emigración e traballo 321
I. Introdución 323
II. Datos cuantitativos 324
III. Actividade de supervisión 325
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 332
V. Consideracións finais 332

Área de sanidade 335
I. Introdución 337
II. Datos cuantitativos 338
III. Actividade de supervisión 340
1. Tempos de espera asistencial 340
2. Praxe médica 342
3. Responsabilidade patrimonial 346
4. Relación entre profesionais sanitarios e pacientes/usuarios 347
5. Dereitos dos usuarios 349
A) Dereito á asistencia sanitaria 350
B) Dereito á formulación de Reclamacións 353
C) Dereito de acceso á información 353
6. Planificación dos Recursos Humanos 354
7. Infraestruturas sanitarias 361
8. Xestión sanitaria 363
9. Ámbito socio-sanitario 369
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 370
V. Consideracións finais 370

Páxina

Área de xustiza 375
I. Introdución 377
II. Datos cuantitativos 377
III. Actividade de supervisión 379
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 384
V. Consideracións finais 384

Área de administración económica e transportes 385
I. Introdución 387
II. Datos cuantitativos 390
III. Actividade de supervisión 392
1. Entidades financeiras 393
2. Tributos estatais 395
3. Facenda autonómica 396
4. Tributos locais 396
5. Pago de cantidades pendentes a propietarios de leiras 399
6. Transporte 399
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 405
V. Consideracións finais 405

Área de obras públicas e expropiacións 409
I. Introdución 411
II. Datos cuantitativos 414
III. Actividade de supervisión 415
1. Estradas 415
2. Expropiacións 416
3. Augas 418
4. Paralización dun proxecto de mellora da seguridade viaria en Xinzo de Limia, que implicaría a talla de árbores centenarias 420
5. Falta de resposta a un recurso de alzada presentado ante a Axencia Galega de Infraestruturas 420
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 420
V. Consideracións finais 421

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil 423
I. Introdución 425
II. Datos cuantitativos 426
III. Actividade de supervisión 427
1. Dereito de participación nas corporacións locais 428

Páxina

A) Dereito dos membros das corporacións locais de acceder á información e documentación municipal 428
B) O dereito de participación do veciño na actividade municipal 428
2. Organización e funcionamento das corporacións locais 429
3. Réxime xurídico dos servizos públicos locais 436
A) Humanización do servizo de abastecemento de auga potable a domicilio 436
B) Prestación do servizo de recollida de lixo e limpeza viaria 437
C) Limpeza de leiras próximas e de accesos a vivendas e edificacións 438
D) Prestación dos servizos de saneamento e depuración 438
E) Reparación de vías públicas e iluminación 439
F) Recuperación e utilización de camiños públicos e de espazos libres 44
4. Queixas non admitidas a trámite. Causas xustificativas 440
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 441
V. Consideracións finais 442

Área de menores 445
I. Introdución 447
II. Datos cuantitativos 448
III. Actividade de supervisión 449
1. Políticas públicas de apoio á natalidade e ás familias 450
A) Estratexia de apoio ás familias numerosas 450
B) Programas de apoio á natalidade 456
a- Tarxeta Benvida 456
C) O sistema de protección: a urxencia de incrementar os seus recursos 460
a- O exercicio da garda pola Entidade Pública 461
b- Unidades de primeira acollida e centros para menores con problemas de conduta 462
c- Acollementos 466
d- A delegación de garda con fins de adopción e problemas coas adopcións internacionais 467
D) Tratamento do dereito á honra, á intimidade e á propia imaxe dos menores 471
E) Empadroamento de menores de idade sen o consentimento de ambos os proxenitores 478
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 480
V. Consideracións finais 480

Páxina

Área de cultura e dereitos lingüísticos 483
I. Introdución 485
II. Datos cuantitativos 488
III. Actividade de supervisión 491
1. Cultura e patrimonio cultural 491
2. Dereitos lingüísticos 495
A) Queixas presentadas pola Mesa en relación coa ausencia do galego en servizos e dependencias da Consellería de Sanidade e do SERGAS 495
B) Ausencia da lingua galega nos materiais didácticos dun curso de teleformación 498
C) Redución das horas de galego da LOMCE 500
D) O emprego do termo Galiza 501
E) Os sinais viarios en Gondomar 502
F) Outras queixas en materia de sinalización por toponimia incorrecta 503
G) Queixas por vulneración dos dereitos lingüísticos 504
H) Queixas por non utilizar o castelán 509
3. Deportes 509
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 512
V. Consideracións finais 512

Área de sociedade da información 517
I. Introdución 519
II. Datos cuantitativos 521
III. Actividade de supervisión 522
1. Regularización de videocámaras nos municipios galegos 522
2. Deficiencias coa cobertura de redes móbiles, telefonía fixa e Internet 526
3. Protección de datos persoais 527
4. Contidos televisados inapropiados 528
5. Uso das redes sociais por parte da administración local 529
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 530
V. Consideracións finais 530

Área de discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero 533
I. Introdución 535
II. Datos cuantitativos 539
III. Actividade de supervisión 540
1. Os problemas dos menores trans cando non existe acordo entre os proxenitores sobre a expresión do xénero sentido 540
2. A presenza e representatividade das mulleres no ámbito público 541

Páxina

3. Polémica entre o colectivo "Hazte Oir" e a Asociación pola Liberdade Afectiva e Sexual da Coruña- A.L.A.S.-.....544
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 544
V. Consideracións finais 544

Área de transparencia 547
I. Introdución.....549
II. Datos cuantitativos 549
III. Actividade de supervisión 550
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 555
V. Consideracións finais 556

Área de vivenda e desafiuzamentos.....557
I. Introdución.....559
II. Datos cuantitativos 562
III. Actividade de supervisión 564
1. Desafiuzamentos en vivenda habitual 565
A) Mediación con entidades bancarias.....565
B) Acordo de colaboración co IGVS para o intercambio de información en execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pago de rendas de alugueiro 566
2. Deficiencias en vivendas de protección oficial.....567
3. Expediente sancionador a unha promotora por sobreprezos en vivendas de protección autonómica.....569
4. Actuacións de oficio 569
5. Modificacións normativas para suprimir o IRPH entidades como referencia para a aplicación de tipo de interese en préstamos vivenda convidos 580
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 581
V. Consideracións finais 581

Área de interior, seguridade cidadá e protección civil.....585
I. Introdución.....587
II. Datos cuantitativos 587
III. Actividade de supervisión 588
1. Interior.....588
2. Seguridade cidadá 590
A) Seguridade viaria.....590
B) Tráfico.....592
3. Protección Civil 593

Páxina

IV. Resolucións do Valedor do Pobo 595
V. Consideracións finais 595

Queixas de oficio 597

CAPÍTULO 3. INFORME SOBRE TRANSPARENCIA 653

I. Introdución 655
II. A Valedora do Pobo como comisionada da transparencia 658
1. Reclamacións por incumprimentos en materia de publicidade activa 658
2. Avaliación do grao de cumprimento dos deberes de publicidade 683
III. A Transparencia da Institución do Valedor do Pobo 684
IV. A Comisión da Transparencia 685
1. Os recursos coñecidos pola Comisión dá Transparencia 685
2. Criterios da Comisión da Transparencia 687
3. Datos das reclamacións ante a Comisión da Transparencia 690
V. O informe da Xunta de Galicia sobre transparencia 695
VI. Consideracións finais 711

CAPÍTULO 4. ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN 713

I. O deber legal de colaboración nas investigacións da institución 715
1. O deber de colaboración, en xeral 715
2. As advertencias urxentes 715
3. As administracións ou órganos aos que se reiterou a petición de informe ata en dúas ocasións e número de queixas en que tal circunstancia se deu 721

CAPÍTULO 5. AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO 725

I. As respostas das administracións, órganos e empresas de servizos aos que se dirixiu algunha resolución 727
1. Introdución 727
2. Respostas das diferentes administracións, órganos e empresas de servizos ás resolucións do Valedor do Pobo 729
II. Resumo das resolucións do Valedor do Pobo e da súa aceptación polas correspondentes administracións 731

Páxina

III. As respostas ás resolucións 734
- Recordatorios de deberes legais 734
- Recomendacións 735
- Suxestións 740

CAPÍTULO 6. RELACIÓNS INSTITUCIONAIS 743
I. Introdución 745
II. Comparecencias ante o parlamento de Galicia 745
III. Relacións con organizacións sociais e colaboración institucional 745
a) Reunións con representantes da administración autonómica, municipal e doutros servizos públicos 746
b) Reunións con organizacións sociais e cidadás 748
IV. Encontros e actos oficiais 749
V. Actividades de colaboración, divulgación e pedagoxía de dereitos 749
1. Grupo de traballo sobre accesibilidade universal 750
2. Actuacións focalizadas á contorna rural 750
3. Traballando na prevención de consumos nocivos dos máis novos 751
4. Avance en dereitos das persoas con discapacidade 751
5. Convenio para asistir a persoas en risco de perder a vivenda 752
6. Facendo pedagoxía entre a poboación recluída 753
7. Visitas aos concellos 754
8. Desprazamentos dos altos cargos 755
9. Declaracións institucionais 756
10. Publicacións 756
VI- Xornadas de coordinación de defensores en Santiago 757
VII- Outras relacións con defensorías 758
VIII- Redes internacionais e programas de cooperación 759
1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) 759
2. Instituto Internacional de Ombudsman (IIO) 761
3. Rede europea de defensores do pobo 763
4. *International Association of Language Commisioners* (IALC) 763
IX- Visitas culturais á institución 764
X- Funcionamento e organización da institución 765
1. Formación de persoal 765
2. Novo regulamento de organización e funcionamento 765
3. Iniciativa solidaria 766
4. Instalación de equipos de reanimación 766
XI- Convenios subscritos pola institución 766
XII- Compromiso coa transparencia 767
1. Publicidade activa 767
2. Premio á transparencia 769

Páxina

3. Relacións co Consello de Transparencia e Bo Goberno 770
4. Congreso Internacional de Transparencia 771

Anexo. Liquidación do orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/84) **.....773**

PRESENTACIÓN

O informe que se presenta ofrece ao Parlamento de Galicia e a todos os cidadáns galegos interesados no traballo desta institución, o conxunto de actuacións realizadas pola oficina do Valedor do Pobo durante o ano de 2017. O seu contido responde ao encargo de servir á sociedade galega velando polo eficaz goce dos seus dereitos, especialmente cando estes non se perciben polos interesados como adecuadamente atendidos pola Administración. O cumprimento deste encargo correspóndese coa función do Valedor do Pobo. A Institución do Valedor continúa traballando e asentando a súa presenza na sociedade galega. Non se debe esquecer que o ámbito de funcionamento desta Institución se sitúa na autoridade e non na potestade. No convencemento e non no mandato. Na persuasión e non na sanción. Por iso a súa implantación na sociedade debe seguir o mesmo camiño. Camiño que só poderá percorrer da forma adecuada gañando a confianza dos cidadáns e o respecto do resto das Institucións. Aspiramos a conseguir unha sociedade na que a actuación da Valedora sexa algo habitual e necesario pois só así se garantirá o pleno goce dos dereitos fortalecendo con iso o Estado de Dereito.

No ano de 2017 a institución atendeu as queixas dun total de 29.365 persoas.

Así mesmo iniciou 34.415 actuacións incluíndo nelas tanto as reclamacións en si mesmas como a atención presencial ou telefónica. Estes datos mostran que somos unha institución eficaz e necesaria para a sociedade galega. Traballamos con dedicación para atender as súas demandas dunha forma áxil, clara, gratuíta, obxectiva e imparcial. Preocupámonos tamén de mostrar unha atención extremadamente coidada ao cidadán que se achega a nós, non só porque somos unha institución proactiva no que á defensa dos cidadáns se refire senón tamén porque é o que os cidadáns merecen e o que resulta acorde coa súa dignidade de persoas. A sociedade sábeo e por iso acode a nós conscientes de que non imos xulgalos, senón unicamente a escoitalos e a axudalos no que estea nas nosas mans.

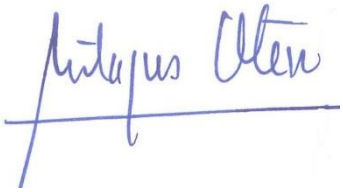
Ademais das queixas presentadas polos cidadáns ocupámonos de observar á sociedade tratando de adiantarnos na medida do posible aos seus problemas e mesmo tratando de evitalos se iso fose posible. Por iso este ano iniciamos 224 queixas de oficio nas que nos achegamos de forma especial ao mundo rural como unha das prioridades que mantivemos nas nosas actuacións.

No informe extenso que agora se presenta e que está a disposición das súas señorías e é de público coñecemento, están recollidas as queixas desagregadas por temas, por áreas, e cun coidado estudo de tendencias e porcentaxes. Por iso non me vou ocupar agora de ofrecer máis números tendo en conta que me preocupan moito máis as persoas que as porcentaxes. Son consciente con todo de que as valoracións subxectivas deben basearse nas proxeccións obxectivas e por iso é necesario facelas.

Preséntolles igualmente neste informe tal e como a lei establece, o balance da Comisión da transparencia de Galicia creada o 10 de maio de 2016, xunto co do Comisionado da Transparencia (art 32 da Lei Galega de Transparencia e Bo Goberno). A sociedade actual busca a claridade, quere saber, quere que a informen; quere entender, quere poder formarse unha opinión e quere sobre todo poder exercitar os seus dereitos. Estes órganos contribúen á satisfacción deste dereito e polo mesmo o seu funcionamento debe ser coidado con mimo. En 2017 incrementouse notablemente o número de peticións de transparencia. De 55 expedientes en 2016 pasamos a 132 en 2017. Así mesmo o número de reclamantes pasou de 34 a 81, a pesar do cal a Comisión xa está a responder en prazo a todas as reclamacións recibidas. Creo que o traballo en prol da transparencia iniciouse e está a mostrar bos froitos, non en balde fomos considerados por segundo ano consecutivo a defensoría española máis transparente, pero resta moito por facer. É necesario ilusionar aos cidadáns e convencer aos poderes públicos da importancia da transparencia a fin de que esta se converta nunha “forma de vida”.

O informe que agora se presenta ofrece mostra do que facemos no Valedor do Pobo. Son consciente de que hai moitas situacións que mellorar, cousas que cambiar e accións que emprender. Esas deficiencias xunto cos acertos obtidos na defensa dos dereitos dos galegos e galegas, determinan a utilidade e a eficacia da institución, así como a necesidade de seguir traballando. Comprometo unha vez máis o meu esforzo persoal e o de todo o equipo da oficina do Valedor do Pobo, na defensa dos dereitos dos galegos. Somos conscientes da responsabilidade que implica o noso traballo e das expectativas que o pobo galego ten postas en nós. Asumímolas con humildade e con entrega e seguiremos traballando para ser merecedores delas.

En Santiago de Compostela a 23 de marzo de 2018



Milagres Otero Parga
Valedora do Pobo de Galicia

CAPÍTULO 1
A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

I- INTRODUCCIÓN

Neste capítulo ofrecemos unha visión global e esquematizada das actuacións desenvolvidas polo Valedor do Pobo durante 2017 reflectidas en gráficos e cadros acompañados dun breve comentario a efectos de facilitar a súa interpretación.

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

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

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

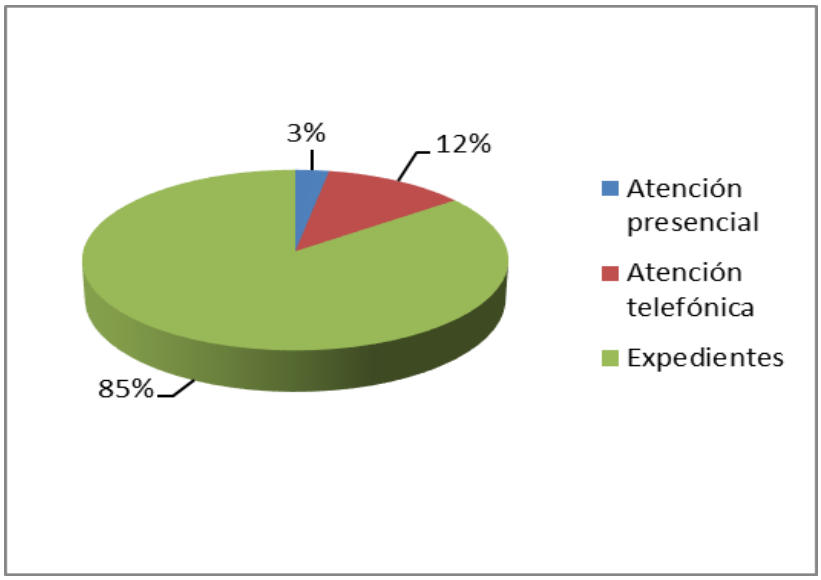
Inclúense neste capítulo datos relacionados co resultado da intervención do Valedor do Pobo, sobre todo as aceptacións de resolucións por parte dos órganos da administración. Ademais recóllese o detalle das actuacións de oficio desenvolvidas por áreas e estatísticas sobre o cumprimento do deber de colaboración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

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

II- ATENCIÓN Á CIDADANÍA

Durante 2017 o Valedor do Pobo despregou unha importante actividade en canto á súa atención ao cidadán. Un total de 34415 persoas dirixíronse á institución para presentar reclamacións ou pedir orientación e asesoramento sobre os seus problemas. A continuación citamos a modalidade de actuacións e as súas cifras:

Atención presencial	965 (media mensual 80)
Atención telefónica	4085 (media mensual 340)
Expedientes de queixa	29365 (media mensual 2447)
Total de actuacións	34415 (media mensual 2868)



III- DATOS XERAIS

1. Expedientes iniciados en 2017

O número de expedientes iniciados polo Valedor do Pobo de oficio ou a proposta dos cidadáns durante 2017 ascendeu a 29365. A cifra anterior refírese ao número de reclamantes que acudiron á institución. O número de asuntos coñecidos foi de 2359.

ANO	Total reclamantes	Total asuntos
2013	18887	2746
2014	24149	2310
2015	39409	2287
2016	64937	2356
2017	29365	2359

Rexistrouse unha media mensual de 2447 expedientes, cun máximo de 13262 no mes de xaneiro e un mínimo de 218 en decembro.

ENTRADA DE EXPEDIENTES

ANO 2017

Mes	Entrada de expedientes
Xaneiro	13262
Febreiro	1028
Marzo	514
Abril	1329
Maio	5274
Xuño	611
Xullo	447
Agosto	1381
Setembro	272
Outubro	1908
Novembro	3121
Decembro	218
Total	**29365**

Media mensual de expedientes: 2447

2. Entradas e saídas de documentos

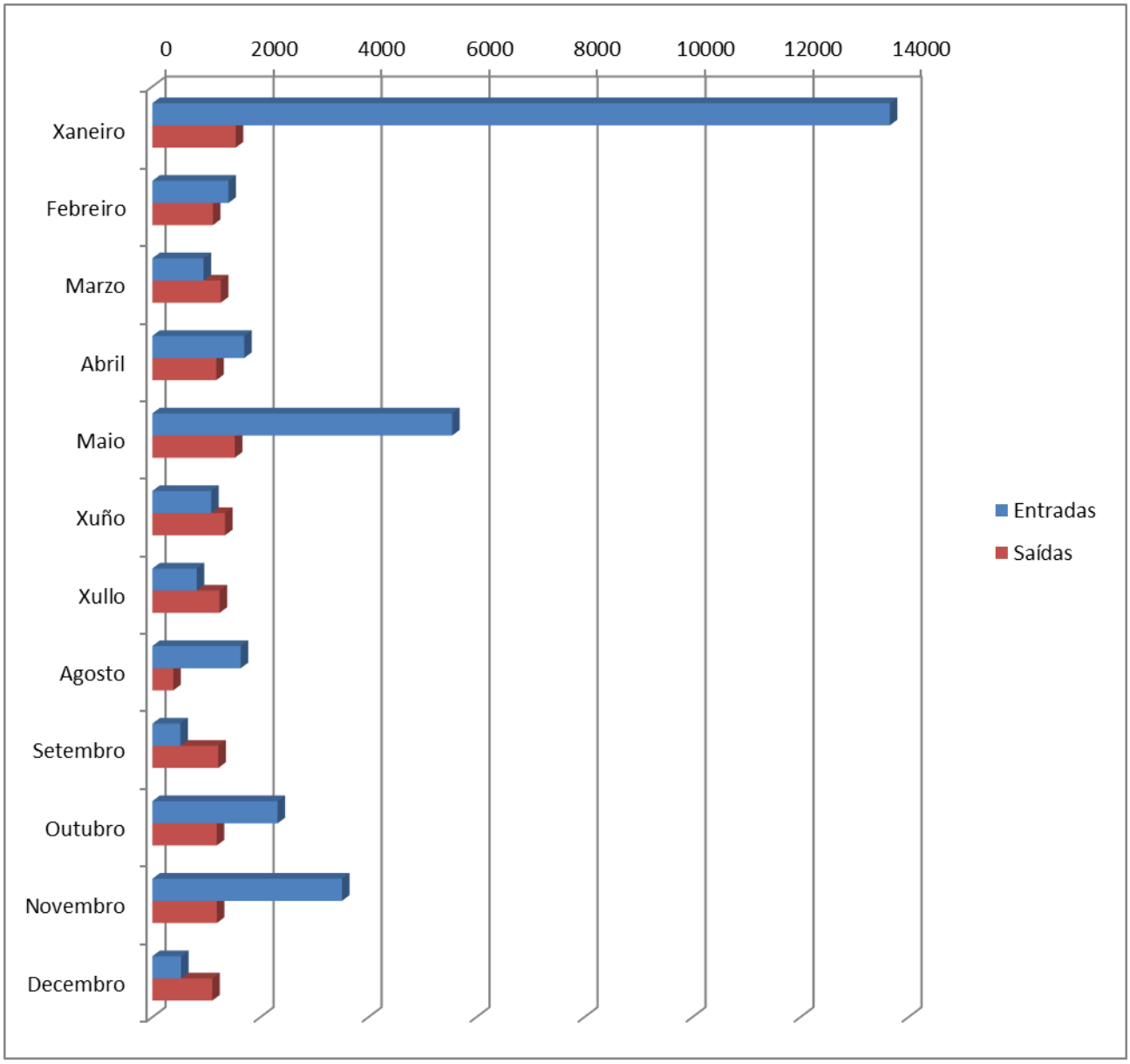
As entradas de documentos que se recibiron na institución durante 2017 foron en total 33712, o que da unha media mensual de 2809 entradas. Neste mesmo ano a institución trasladou un total de 14355 documentos, o que supón unha media de 1196 saídas por mes.

ENTRADAS E SAIDAS DE ESCRITOS POR MESES ANO 2017

Mes	Entradas de escritos	Saídas de escritos
Xaneiro	13659	1544
Febreiro	1410	1124
Marzo	949	1269
Abril	1703	1185
Maio	5554	1528
Xuño	1089	1349
Xullo	823	1246
Agosto	1638	389
Setembro	520	1223
Outubro	2320	1193
Novembro	3513	1195
Decembro	534	1110
Total	**33712**	**14355**

Media mensual de entradas: 2809
Media mensual de saídas: 1196

ENTRADAS E SAIDAS DE ESCRITOS POR MESES



IV- QUEIXAS RECIBIDAS EN 2017

Durante 2017 a institución recibiu 29365 iniciativas, das cales 224 son promovidas de oficio pola propia defensoría.

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

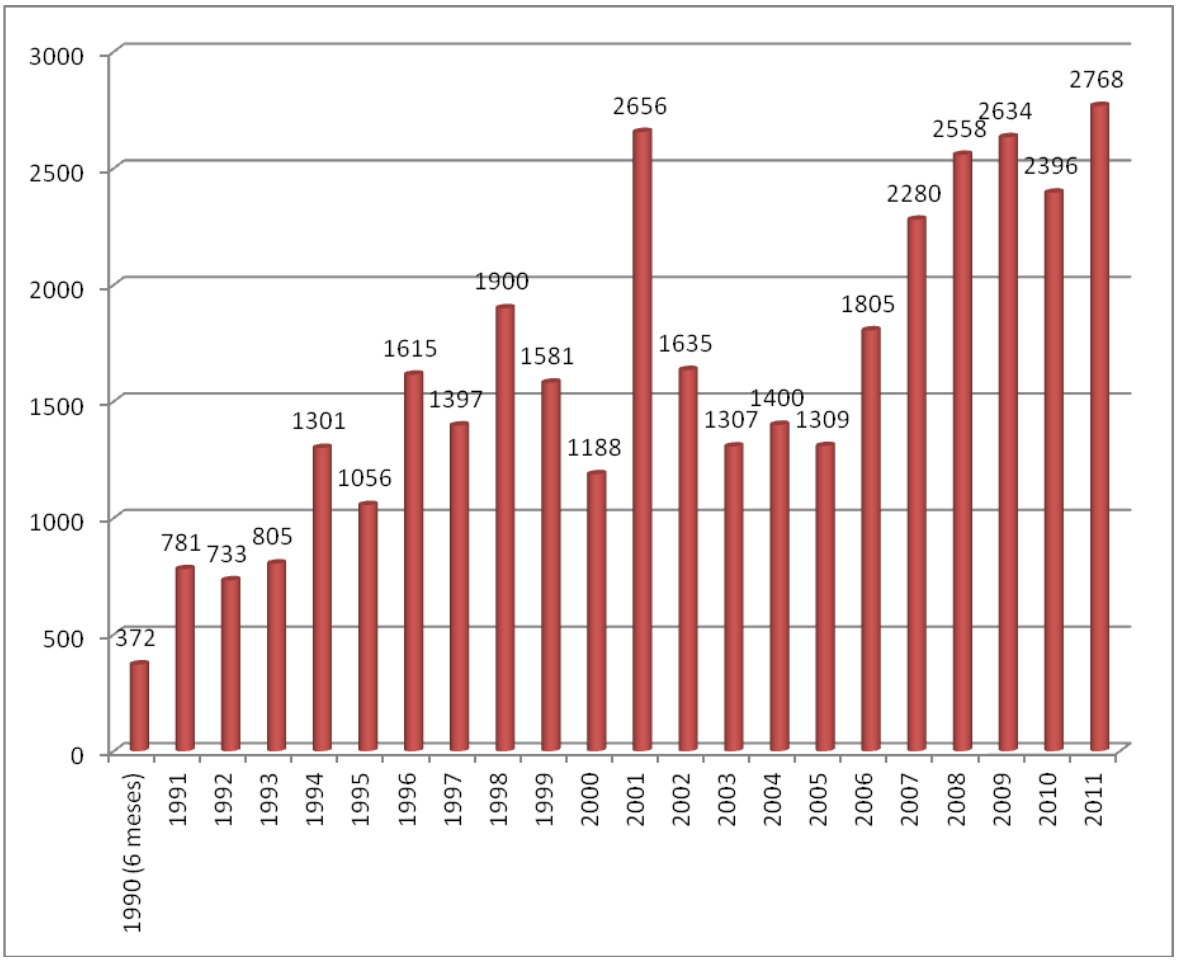
1. Comparación con exercicios anteriores (de 1990 a 2011)

NÚMERO DE QUEIXAS POR ANO

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

ENTRADA DE QUEIAS POR ANOS

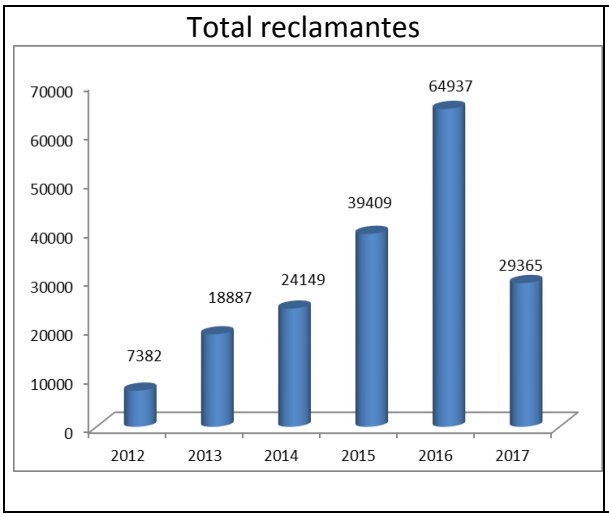
1990-2011

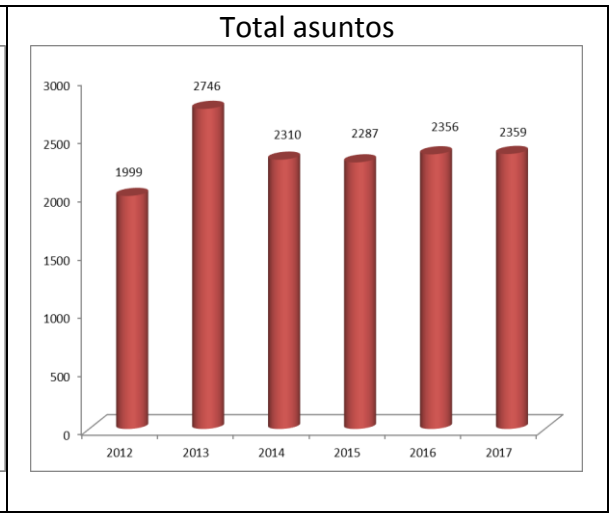


2. Comparación dos exercicios 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017

QUEIXAS NOS ÚLTIMOS ANOS

Ano	Total reclamantes	Total asuntos
2012	7382	1999
2013	18887	2746
2014	24149	2310
2015	39409	2287
2016	64937	2356
2017	29365	2359





% Reclamantes e asuntos

	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	% 2016-2017
Total reclamantes	7382	18887	24149	39409	64937	29365	- 55 %
Total asuntos	1999	2746	2310	2287	2356	2359	0,13 %

3. Datos sociolóxicos reflectidos nas queixas

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

Persoas que presentaron queixa:	29141 (99,24%)
Queixas ou actuacións de oficio:	224 (0,76 %)
Total:	**29365**

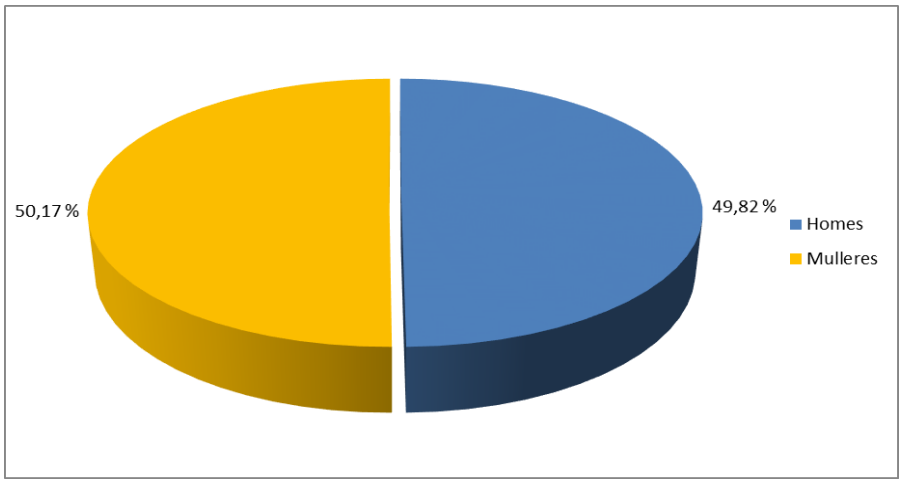
Nos seguintes cadros ofrecemos algúns datos sociolóxicos reflectidos nas queixas: idioma (galego, castelán ou outros); xénero dos reclamantes; procedencia (medio urbano ou rural; de Galicia, Dalgunha outra comunidade autónoma ou doutro país); modo de presentación (correo, internet, ...). Loxicamente, estes datos exclúen as queixas de oficio (224).

TOTAL DE QUEJAS PRESENTADAS EN 2017: 29365

DATOS SOCIOLÓXICOS (referidos a 29141, dado que 224 queixas son de oficio)

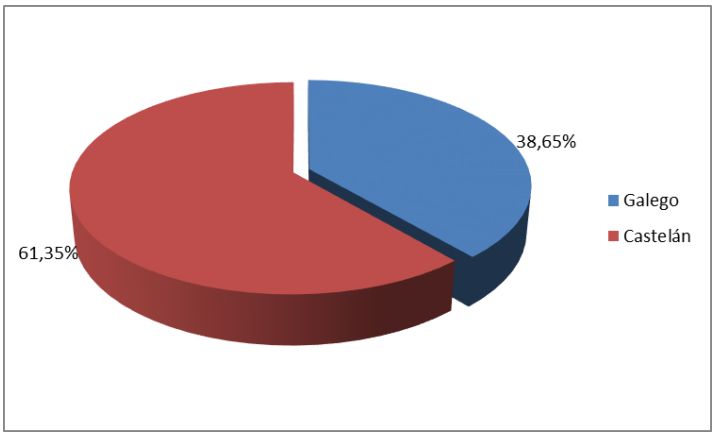
XÉNERO DOS RECLAMANTES:

Homes	14506
Mulleres	14609



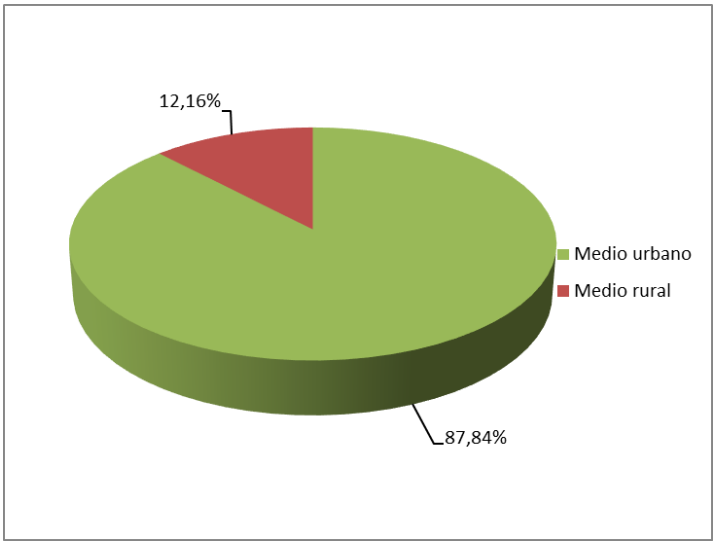
IDIOMA:

Galego	11263
Castelán	17876



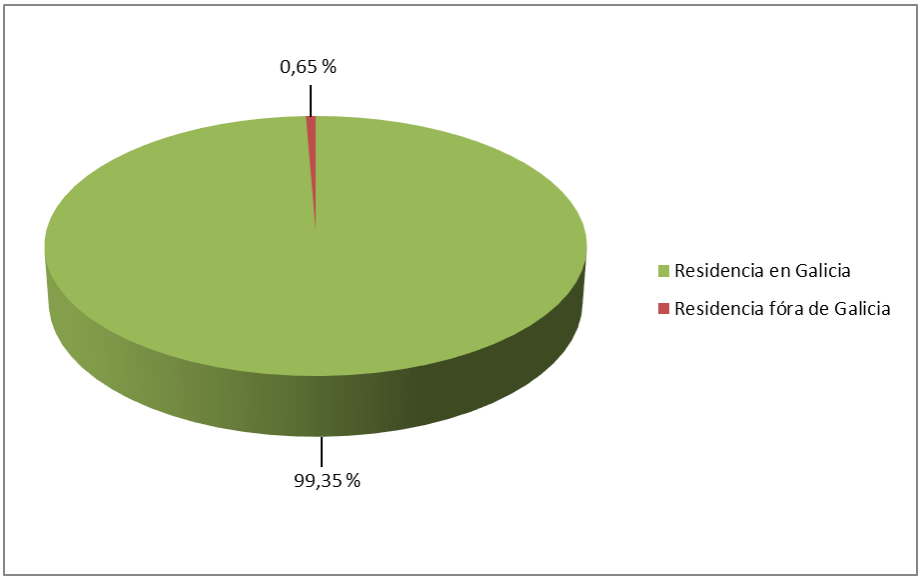
MEDIO DO RECLAMANTE:

Medio urbano	25597
Medio rural	3544



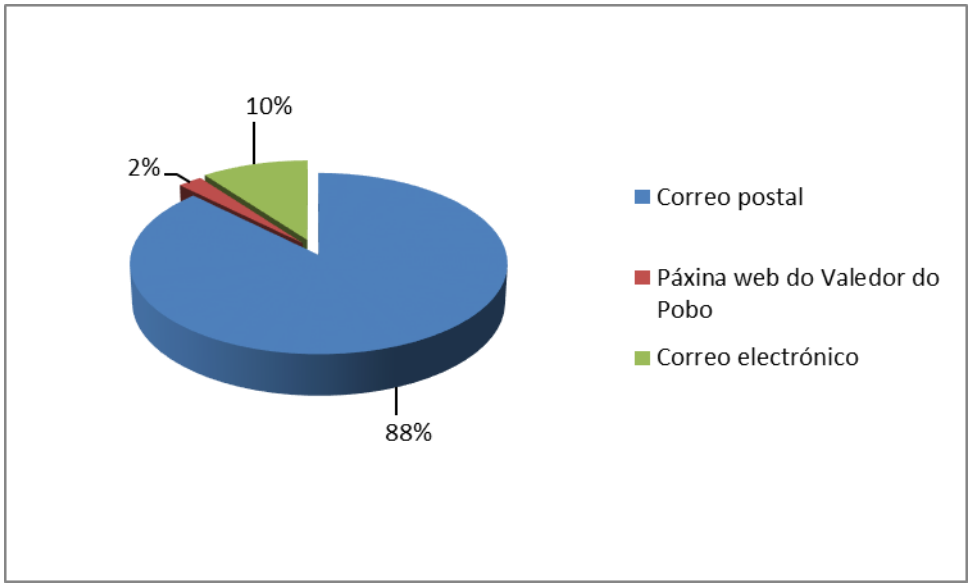
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en Galicia	28953
Residencia fóra de Galicia	188



MODO DE PRESENTACION DAS QUEIXAS:

Presencial ou por correo postal	25485
Páxina web do Valedor do Pobo	683
Correo electrónico	2973



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

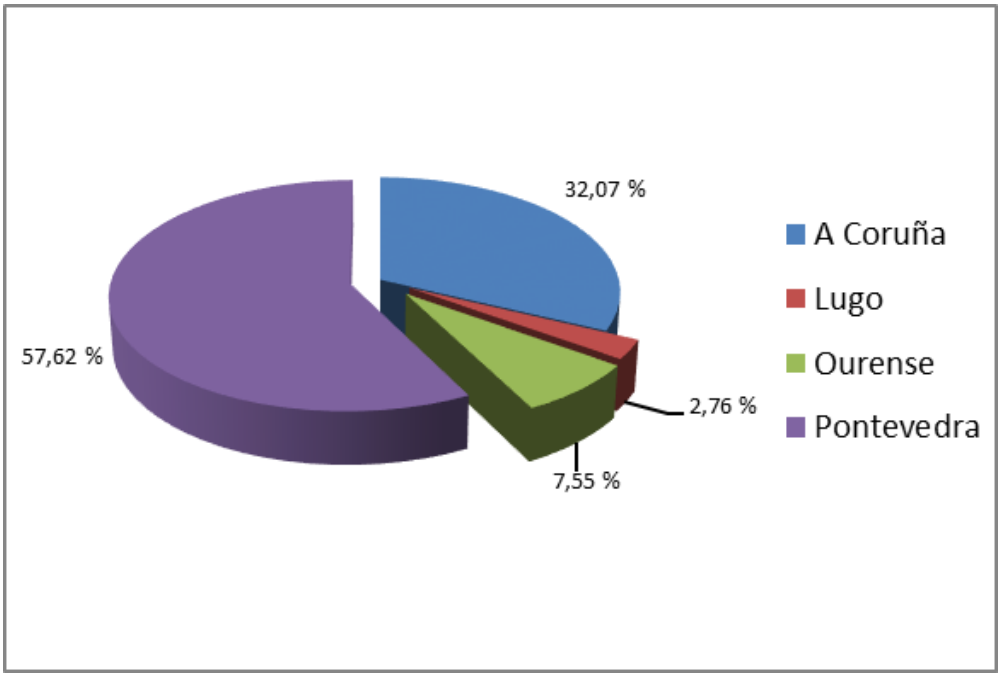
Nos cadros que seguen presentamos as queixas por razón das provincias e municipios dos que proceden. En canto ás provincias, ofrecemos tamén a porcentaxe representada por cada unha delas no conxunto da Comunidade Autónoma, así como o número de queixas por cada dez mil habitantes. No tocante aos municipios,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

1. Por provincias

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

Provincia	Núm. de queixas presentadas	Porcentaxe sobre a Comunidade Autónoma	Queixas por cada 10.000 habitantes
A Coruña	9285	32,07 %	81
Lugo	800	2,76 %	23
Ourense	2185	7,55 %	66
Pontevedra	16683	57,62 %	175
Total Galicia	**28953**		**104**
Fóra de Galicia	**188**		

DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR PROVINCIAS



2. Por concellos

Como podemos observar, a poboación desde a que se presentaron máis queixas foi Vigo (13598), seguida de Oleiros (4263) e de Santiago de Compostela (2551). A causa de que destaque tanto o número de queixas procedentes de Vigo e Oleiros é que desde a primeira se promoveron as referidas a unha petición colectiva para a petición de Reforma da Constitución Española en materia de pensións y desde Oleiros a queixa sobre problemas co sistema automático de cita telefónica do Sergas. (A asociación promotora ten a súa sede en Oleiros)

A CORUÑA

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	2
Ames	57
Aranga	
Ares	5
Arteixo	7
Arzúa	2
Baña, A	1
Bergondo	11
Betanzos	7
Boimorto	
Boiro	18
Boqueixón	1
Brión	18
Cabana de Bergantiños	4
Cabanas	9
Camariñas	4
Cambre	36
Capela, A	1
Carballo	13
Cariño	
Carnota	

Concello	Núm. Queixas
Carral	10
Cedeira	5
Cee	5
Cerceda	20
Cerdido	1
Coirós	1
Corcubión	19
Coristanco	12
Coruña, A	379
Culleredo	28
Curtis	8
Dodro	3
Dumbría	1
Fene	8
Ferrol	52
Fisterra	5
Frades	2
Irixoa, A	
Laracha, A	6
Laxe	3
Lousame	8

Concello	Núm. Queixas
Malpica de Bergantiños	
Mañón	
Mazaricos	1
Melide	6
Mesía	
Miño	1
Moeche	
Monfero	1
Mugardos	8
Muros	
Muxía	1
Narón	165
Neda	5
Negreira	6
Noia	7
Oleiros	4263
Ordes	203
Oroso	256
Ortigueira	4
Outes	40
Oza-Cesuras	2
Paderne	1
Padrón	7
Pino, O	1
Pobra do Caramiñal , A	7
Ponteceso	5
Pontedeume	
Pontes de García Rodríguez, As	230
Porto do Son	16
Rianxo	6
Ribeira	38
Rois	4

Concello	Núm. Queixas
Sada	638
San Sadurniño	2
Santa Comba	5
Santiago de Compostela	2551
Santiso	
Sobrado	
Somozas, As	
Teo	16
Toques	1
Tordoia	1
Touro	5
Trazo	1
Val do Dubra	2
Valdoviño	4
Vedra	3
Vilarmaior	
Vilasantar	
Vimianzo	
Zas	
TOTAL A CORUÑA	**9285**

LUGO

Concello	Núm. Queixas
Abadín	2
Alfoz	1
Antas de Ulla	
Baleira	
Baralla	3
Barreiros	1
Becerreá	2
Begonte	2
Bóveda	3
Burela	6
Carballedo	1
Castro de Rei	
Castroverde	1
Cervantes	1
Cervo	10
Corgo, O	2
Cospeito	3
Chantada	64
Folgoso do Courel	41
Fonsagrada, A	
Foz	5
Friol	1
Guitiriz	4
Guntín	1
Incio, O	1
Láncara	3

Concello	Núm. Queixas
Lourenzá	
Lugo	186
Meira	
Mondoñedo	2
Monforte de Lemos	14
Monterroso	1
Muras	
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	1
Ourol	
Outeiro de Rei	
Palas de Rei	2
Pantón	380
Paradela	
Páramo, O	1
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	1
Pobra de Brollón, A	
Pol	
Pontenova, A	1
Portomarín	3
Quiroga	4
Rábade	1
Ribadeo	1
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	2
Sarria	6

Concello	Núm. Queixas
Saviñao, O	2
Sober	1
Taboada	1
Trabada	
Triacastela	12
Valadouro, O	1
Vicedo, O	
Vilalba	8
Viveiro	10
Xermade	
Xove	1
TOTAL LUGO	**800**

OURENSE

Concello	Núm. Queixas
Allariz	4
Amoeiro	1
Arnoia, A	
Avión	
Baltar	1
Bande	1
Baños de Molgas	
Barbadás	8
Barco de Valdeorras, O	4
Beade	1
Beariz	1
Blancos, Os	
Boborás	1
Bola, A	1
Bolo, O	2
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	
Carballeda de Avia	17
Carballiño, O	6
Cartelle	
Castrelo de Miño	2
Castrelo do Val	
Castro Caldelas	
Celanova	
Cenlle	
Coles	1
Cortegada	1
Cualedro	1

Concello	Núm. Queixas
Chandrexa de Queixa	1
Entrimo	1836
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	
Irixo, O	2
Larouco	
Laza	3
Leiro	
Lobeira	
Lobios	3
Maceda	
Manzaneda	
Maside	
Melón	
Merca, A	1
Mezquita, A	
Montederramo	1
Monterrei	2
Muíños	
Nogueira de Ramuín	3
Oímbra	
Ourense	230
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	2
Peroxa, A	

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

Concello	Núm. Queixas
Vilariño de Conso	1
Xinzo de Limia	4
Xunqueira de Ambía	1
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	**2185**

PONTEVEDRA

Concello	Núm. Queixas
Agolada	3
Arbo	
Baiona	824
Barro	3
Bueu	10
Caldas de Reis	12
Cambados	5
Campo Lameiro	2
Cangas	18
Cañiza, A	4
Catoira	4
Cerdedo	1
Cotobade	3
Covelo, O	190
Crecente	2
Cuntis	2
Dozón	
Estrada, A	15
Forcarei	4
Fornelos de Montes	
Gondomar	13
Grove, O	4
Guarda, A	10
Illa de Arousa	1
Lalín	13
Lama, A	7
Marín	28
Meaño	2
Meis	
Moaña	20

Concello	Núm. Queixas
Mondariz	4
Mondariz-Balneario	
Moraña	5
Mos	10
Neves, As	2
Nigrán	6
Oia	2
Pazos de Borbén	2
Poio	18
Pontearеas	27
Ponte Caldelas	2
Pontecesures	4
Pontevedra	490
Porriño, O	22
Portas	1
Redondela	61
Ribadumia	2
Rodeiro	1109
Rosal, O	9
Salceda de Caselas	9
Salvaterra de Miño	3
Sanxenxo	10
Silleda	18
Soutomaior	1
Tomiño	4
Tui	11
Valga	1
Vigo	13598
Vila de Cruces	
Vilaboa	7

Concello	Núm. Queixas
Vilagarcía de Arousa	40
Vilanova de Arousa	5
TOTAL PONTEVEDRA	**16683**

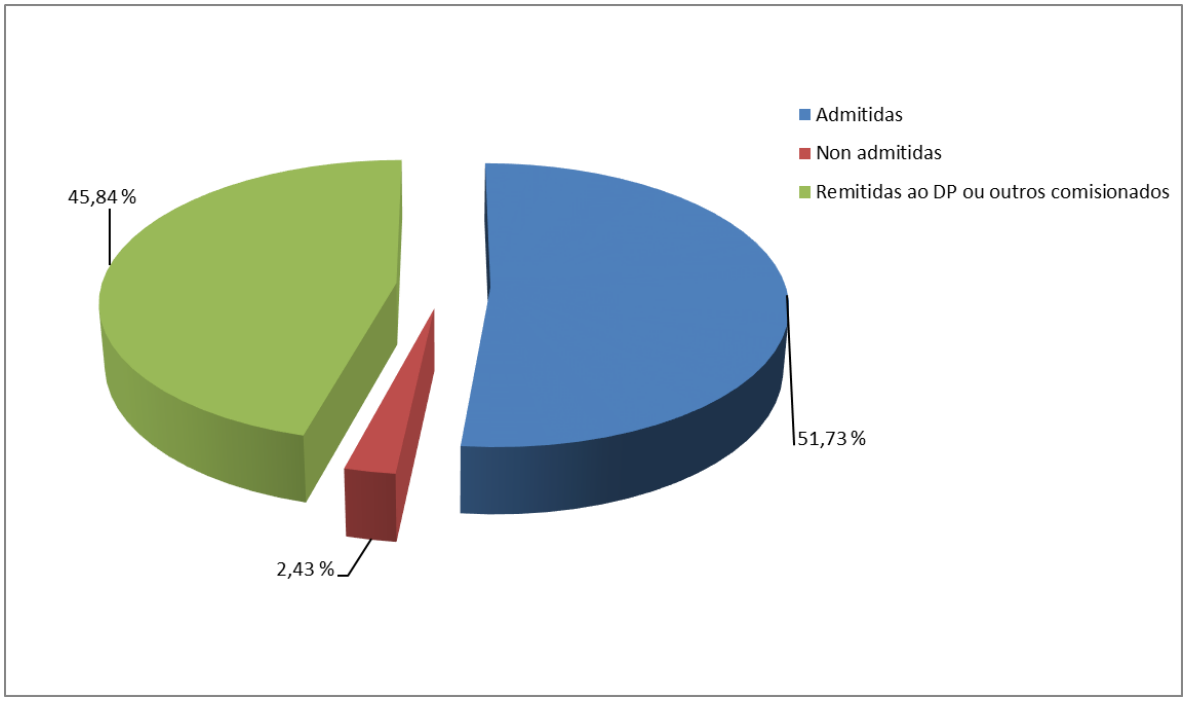
VI. CURSO DADO ÁS QUEIXAS RECIBIDAS

Aquí clasificamos as queixas en tres grupos, por razón do procedemento seguido na súa tramitación. Incluímos no primeiro grupo as queixas que admitimos a trámite, distinguindo entre elas aquelas nas que concluímos a súa tramitación durante 2016 e as que aínda continuaban en trámite ao finalizar o exercicio. No segundo grupo describimos as queixas que non foron admitidas a trámite por carecer das condicións esixidas pola lei que rexe a nosa institución, mencionando a causa. E en terceiro lugar tratamos as queixas que enviamos ao Defensor del Pueblo ou a outros comisionados parlamentarios autonómicos, por ser da súa competencia.

CURSO DAS QUEIXAS

QUEIXAS PRESENTADAS	Núm.	29365
Admitidas:	**15190**	
	En trámite	2111
	Concluidas	13074
Non admitidas	**715**	
	Causas:	
	Non actuación administrativa irregular	184
	Non actuación administrativa previa	59
	Relación xurídico-privada	39
	Competencia xudicial	53
	Non competencia do Valedor do Pobo	44
	Queixa inconcreta	319
	Consulta-asesoramento	1
	Carencia de fundamento	3
	Asunto sub-iudice	2
	Toma de coñecemento	5
	Inexistencia de pretensión	2
	Prazo superior a un ano	1
	Non interese lexitimo	2
	Outras	1
Remitidas a la Defensora del Pueblo e outros comisionados parlamentarios	**13460**	

DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS PRESENTADAS



A razón pola que este ano se deu unha porcentaxe tan alta de queixas remitidas ao Defensor del Pueblo (ou outros comisionados) foi a presentación de queixas por 13.017 reclamantes para a reforma da Constitución en materia de pensións, que se remitiron ao Defensor del Pueblo.

VII. ESTATÍSTICAS POR ÁREA TEMÁTICA

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

Distribuímos no seguinte cadro as queixas iniciadas no ano 2017 segundo as áreas temáticas ás que se refiren. Como se pode comprobar, as áreas que concentraron un maior número de reclamantes ou queixas foron as de servizos sociais, con 13485 (45,92 %), Sanidade, con 4671 (15,91 %), e medio ambiente, con 2273 (7,74% %).

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAXE
Emprego público	1484	5,05%
Urbanismo e vivenda	731	2,49%
Medio ambiente	2273	7,74%
Educación	2025	6,90%
Industria, comercio e turismo	1409	4,80%
Agricultura, gandería e pesca	51	0,17%
Servicios sociais	13485	45,92%
Emigración e traballo	62	0,21%
Sanidade	4671	15,91%
Xustiza	71	0,24%
Administración económica e transportes	698	2,38%
Obras públicas e expropiacións	39	0,13%
Corporacións locais e servizos municipais	287	0,98%
Menores	52	0,18%
Cultura e dereitos lingüísticos	465	1,58%
Sociedade da información	67	0,23%
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	9	0,03%
Transparencia	1249	4,25%
Vivenda e desafiuzamentos	58	0,20%
Interior, seguridade cidadán e protección civil	179	0,61%
Total	**29365**	

Como xa tivemos ocasión de explicar, o anterior reconto fai referencia ao número de persoas que promoveron queixa na institución. Tal e como se pode apreciar no seguinte cadro, se temos en conta o número de asuntos, as áreas con máis volume son sanidade, con 290 (12,29 %), corporacións locais e servizos municipais, con 287 (12,17 %), e servizos sociais, con 252 (10,68 %).

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

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Emprego público	210	8,90
Urbanismo e vivenda	115	4,87
Medio ambiente	185	7,84
Educación	171	7,25
Industria, comercio e turismo	116	4,92
Agricultura, gandería e pesca	51	2,16
Servicios sociais	252	10,68
Emigración e traballo	62	2,63
Sanidade	290	12,29
Xustiza	71	3,01
Administración económica e transportes	130	5,51
Obras públicas e expropiacións	39	1,65
Corporacións locais e servizos municipais	287	12,17
Menores	52	2,20
Cultura e dereitos lingüísticos	117	4,96
Sociedade da información	27	1,14
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	9	0,38
Transparencia	55	2,33
Vivenda e desafiuzamentos	58	2,46
Interior, seguridade cidadán e protección civil	62	2,63
Total	**2359**	

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

- 13017 cidadáns presentaron queixa sobre petición de Reforma da Constitución Española en materia de pensións (Q/101/17 a Q/13018/17 e Q/13068/17 á Q/13167/17 -área de servizos sociais-).

- 4253 cidadáns presentaron queixa sobre problemas co sistema automático de cita telefónica do Sergas (Q/16416/17 a Q/20668/17 -área de sanidade-).

- 1836 cidadáns presentaron queixa sobre desenvolvemento social, económico e natural da Baixa Limia (Q/26334/17 á Q/28169/17-área de medio ambiente-).

- 1125 cidadáns presentaron queixa sobre exención da proba de lingua galega na ABAU (Q/14970/17 á Q/16090/17 e outras -área de educación-).

- 1100 cidadáns presentaron queixa sobre microcortes do subministro eléctrico no Concello de Rodeiro (Q/24143/17 á Q/25242/17 -área de industria, comercio e turismo-).

- 1095 cidadáns presentaron queixa sobre problemas na carreira profesional de persoal estatutario do Sergas (Q/22492/17 e Q/22755/17 á Q/23848/17-área de emprego público-).

2. Curso das queixas por áreas

CURSO DAS QUEIXAS POR ÁREAS

POR ÁREAS	NUM. QUEIXAS EN CADA ÁREA	QUEIXAS ADMITIDAS		QUEIXAS NON ADMITIDAS		QUEIXAS REMITIDAS AO DP	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Emprego público	1484	1460	98,38	24	1,62	0	0,00
Urbanismo e vivenda	731	718	98,22	13	1,78	0	0,00
Medio ambiente	2273	2268	99,78	5	0,22	0	0,00
Educación	2025	1849	91,31	164	8,10	12	0,59
Industria, comercio e turismo	1409	1393	98,86	16	1,14	0	0,00
Agricultura, gandería e pesca	51	49	96,08	2	3,92	0	0,00
Servicios sociais	13485	451	3,34	13	0,10	13021	96,56
Emigración e traballo	62	33	53,23	19	30,65	10	16,13
Sanidade	4671	4660	99,76	9	0,19	2	0,04
Xustiza	71	34	47,89	26	36,62	11	15,49
Administración económica e transportes	698	268	38,40	42	6,02	388	55,59
Obras públicas e expropiacións	39	30	76,92	6	15,38	3	7,69
Corporacións locais e servizos municipais	287	274	95,47	12	4,18	1	0,35
Menores	52	39	75,00	11	21,15	2	3,85
Cultura e dereitos lingüísticos	465	139	29,89	322	69,25	4	0,86
Sociedade da información	67	62	92,54	4	5,97	1	1,49
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	9	8	88,89	1	11,11	0	0,00
Transparencia	1249	1248	99,92	1	0,08	0	0,00
Vivenda e desafiuzamentos	58	44	75,86	12	20,69	2	3,45
Interior, seguridade cidadán e protección civil	179	163	91,06	13	7,26	3	1,68
TOTAL	**29365**	**15190**	**51,73**	**715**	**2,43**	**13460**	**45,84**

3. As causas de non admisión por áreas

As queixas que non foron admitidas a trámite durante 2017 son en total 715. Hai que resaltar que a "non admisión" non significa falta de atención á queixa formulada; sempre se motiva amplamente esa non admisión e sobre todo infórmase sobre o máis conveniente á defensa dos dereitos ou intereses do reclamante, se observamos a existencia dunha actuación alternativa. No cadro que segue ofrecemos esquematicamente e por áreas as causas polas que non foron admitidas. No capítulo 2, ao facer a descrición das queixas por áreas, xa se realiza unha exposición pormenorizada de moitas delas.

Area	Total Area	Non actuación administrativa irregular	Non actuación administrativa previa	Relación xurídico-privada	Asunto sub-iudice	Prazo superior a un ano	Carencia de fundamento	Inexistencia de pretensión	Queixa inconcreta	Non interés lexítimo	Consulta-asesoramento	Outra	Toma de coñecemento	Competencia xudicial	Non competencia do valedor do pobo
EMPREGO PÚBLICO	24	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	13	6
URBANISMO	13	3	4	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	2
MEDIO AMBIENTE	5	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
EDUCACIÓN	164	153	8	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
INDUSTRIA, COMERCIO E TURISMO	16	1	4	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
SERVIZOS SOCIAIS	13	0	5	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	4	1
EMIGRACIÓN E TRABALLO	19	5	1	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	7	1
SANIDADE	9	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4
XUSTIZA	26	3	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	4
ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES	42	1	10	8	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4	17
OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS	6	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS	12	2	7	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
MENORES	11	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
CULTURA E POLÍTICA LINGÜÍSTICA	322	5	1	4	0	0	0	0	312	0	0	0	0	0	0
SOCIEDADE DA INFORMACION	4	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
DISCRIMINACION POR RAZON DE IDENTIDADE SEXUAL E IDENTIDADE DE XENERO	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSPARENCIA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS	12	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1
SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL	13	5	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	715	184	59	39	2	1	3	2	319	2	1	1	5	53	44

VIII. ESTATÍSTICA POR ADMINISTRACIONS AFECTADAS

1. Distribución das queixas admitidas por razón das áreas da administración pública ás que se refiren e polo seu estado (concluídas ou en trámite)

No cadro que segue ofrecemos as queixas que foron admitidas a trámite, distribuídas por razón das áreas da administración pública ás que se refiren. Distinguimos aquí tamén entre as queixas que estaban concluídas ao finalizar 2017 e as que seguían en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEJAS ADMITIDAS	EN TRÁMITE		CONCLUIDAS	
	Núm.	Núm.	%	Núm.	%
Emprego público	1460	55	3,77	1405	96,23
Urbanismo e vivenda	718	8	1,11	710	98,89
Medio ambiente	2268	290	12,79	1978	87,21
Educación	1849	68	3,68	1781	96,32
Industria, comercio e turismo	1393	28	2,01	1365	97,99
Agricultura, gandería e pesca	49	14	28,57	35	71,43
Servicios sociais	451	61	13,53	390	86,47
Emigración e traballo	33	1	3,03	32	96,97
Sanidade	4660	97	2,08	4563	97,92
Xustiza	34	0	0,00	34	100,00
Administración económica e transportes	268	10	3,73	258	96,27
Obras públicas e expropiacións	30	3	10,00	27	90,00
Corporacións locais e servizos municipais	274	58	21,17	216	78,83
Menores	39	4	10,26	35	89,74
Cultura e dereitos lingüísticos	139	17	12,23	122	87,77
Sociedade da información	62	45	72,58	17	27,42
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	8	2	25,00	6	75,00
Transparencia	1248	1220	97,76	28	2,24
Vivenda e desafiuzamentos	44	5	11,36	39	88,64
Interior, seguridade cidadán e protección civil	163	127	77,91	36	22,09
TOTAL	**15190**	**2113**	**13,91**	**13077**	**86,09**

2.Distribución de queixas entre as administracións galegas

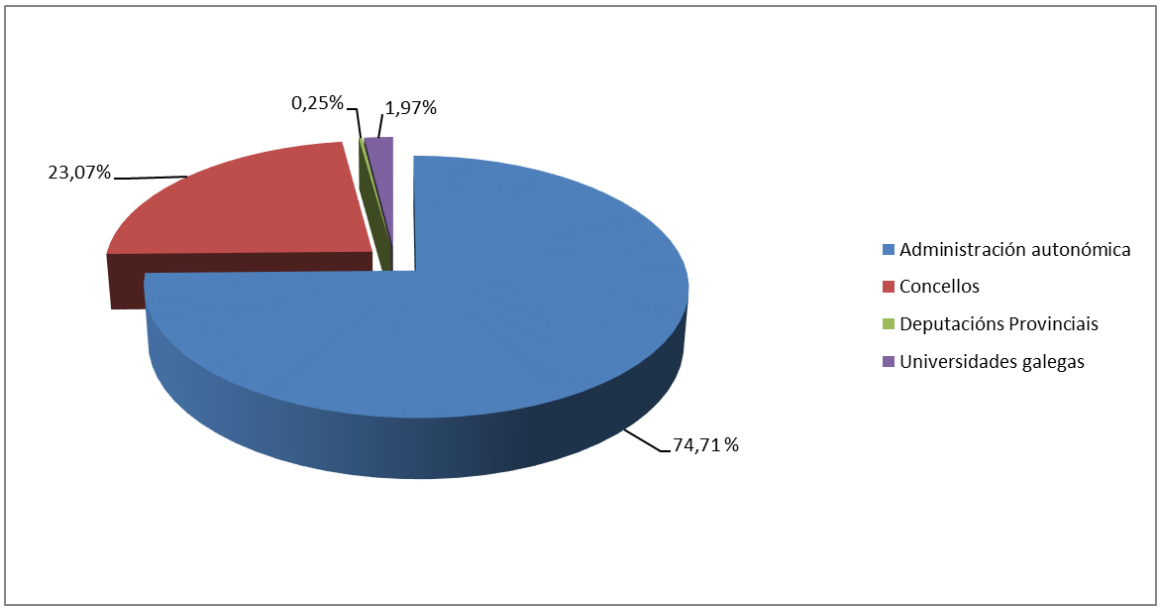
Ofrecemos no seguinte cadro as queixas que se refiren ás administracións públicas galegas, distribuídas entre cada unha, isto é, en función de se afectan á Xunta de Galicia, aos concellos, ás deputacións provinciais ou ás universidades. Quedan por tanto fóra desta clasificación as que se refiren a cuestións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

Administración	**Queixas**	
	Número	**Porcentaxe**
Administración autonómica	10924	74,71%
Concellos	3374	23,07%
Deputacións Provinciais	36	0,25%
Universidades galegas: * Santiago de Compostela 71 * A Coruña 69 * Vigo 72 * CIUG 76	288	1,97%
Total	**14622**	100%

TOTAL DE ACTUACIONS

Administracións galegas	14622	96,98%
Outras (Estado, órganos xurisdicionais, etc.)	456	3,02%
TOTAL	15078	

DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POLAS ADMINISTRACIÓNS AFECTADAS



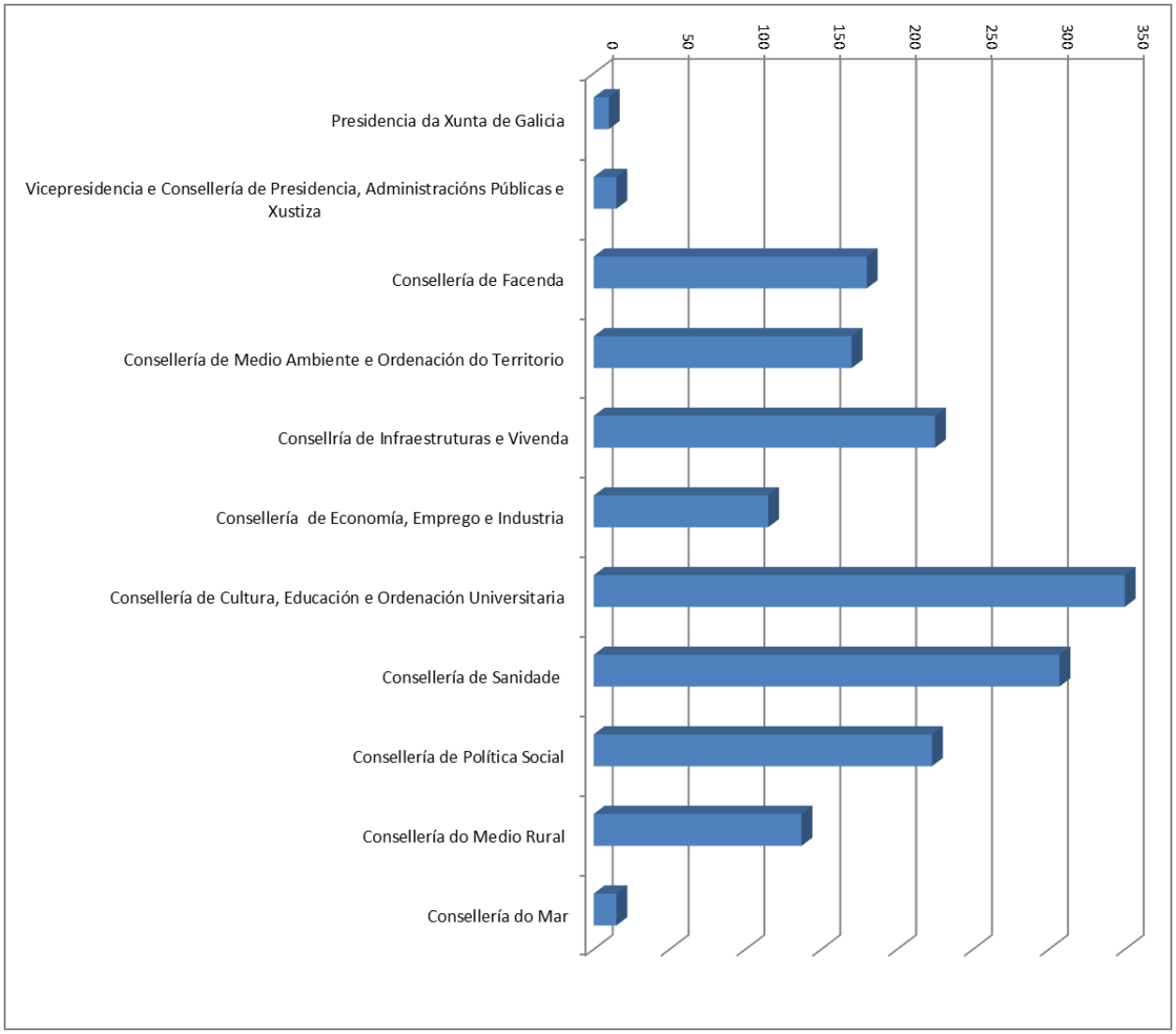
3. Distribución das queixas que se refiren á Xunta de Galicia, segundo consellerías

A distribución das queixas que afectan ás consellerías polo número de asuntos sería a que figura no cadro seguinte.

Como se observa no cadro, as máis numerosas son as que se refiren á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria é á Consellería de Sanidade, con porcentaxes do 20,13 % e 17,55 % respectivamente.

Consellerías	Núm. Asuntos	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	10	0,57%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	15	0,86%
Consellería de Facenda	180	10,29%
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	170	9,72%
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	225	12,86%
Consellería de Economía, Emprego e Industria	115	6,58%
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	352	20,13%
Consellería de Sanidade	307	17,55%
Consellería de Política Social	223	12,75%
Consellería do Medio Rural	137	7,83%
Consellería do Mar	15	0,86%
Total	**1749**	

DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERIAS DOS ASUNTOS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA

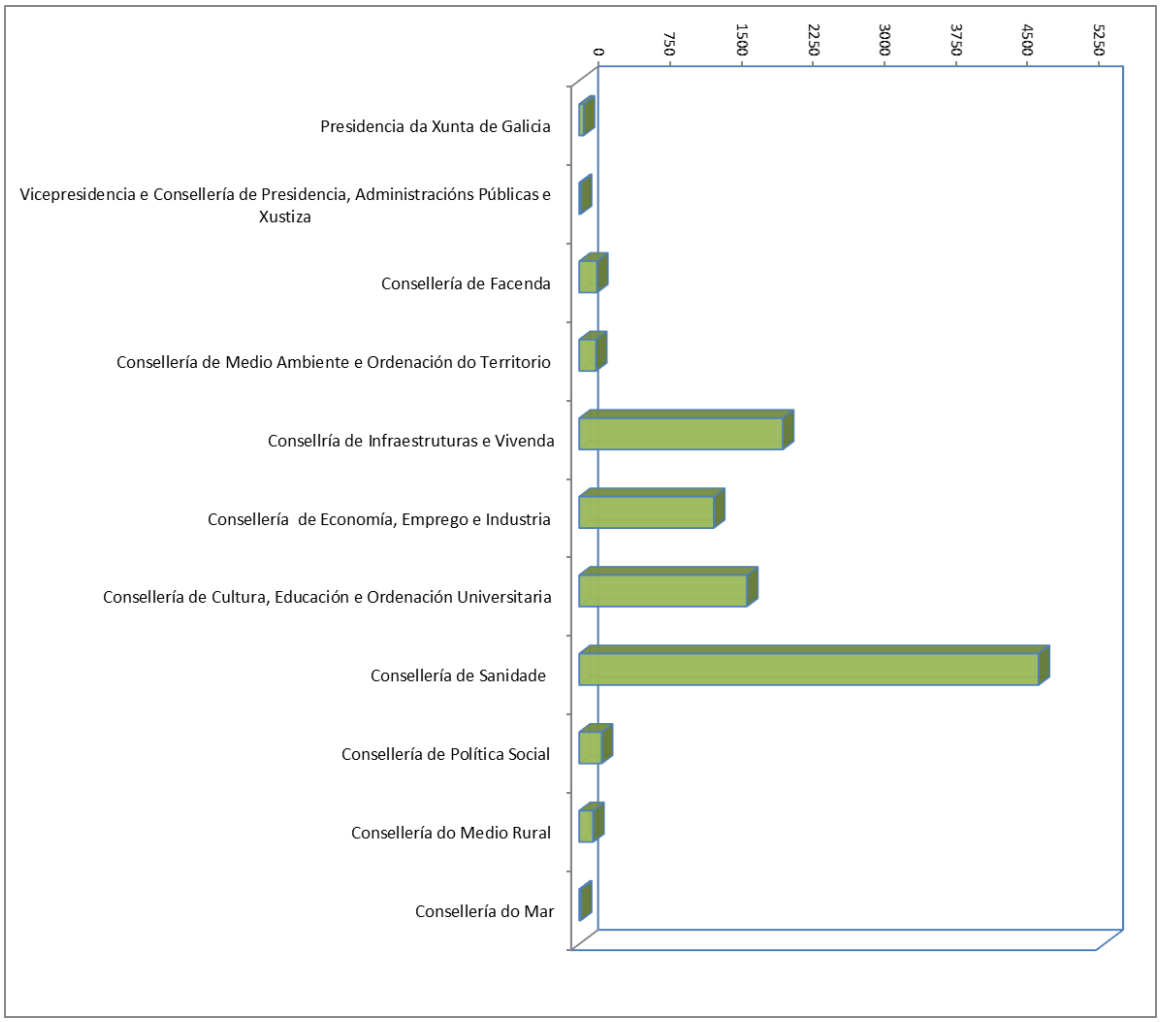


A distribución das queixas que afectan ás consellerías polo número de queixas sería a que figura no cadro seguinte.

Como se observa no cadro, as máis numerosas son as que se refiren á Consellería de Sanidade e á Consellería de Infraestructuras e Vivenda con porcentaxes do 44,05 % e 19,52 %, respectivamente

Consellerías	Núm. queixas	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	45	0,41%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	15	0,14%
Consellería de Facenda	185	1,69%
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	174	1,59%
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	2132	19,52%
Consellería de Economía, Emprego e Industria	1410	12,91%
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	1756	16,07%
Consellería de Sanidade	4812	44,05%
Consellería de Política Social	235	2,15%
Consellería do Medio Rural	145	1,33%
Consellería do Mar	15	0,14%
Total	**10924**	

DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERIAS DAS QUEIXAS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA



QUEIXAS CON UN MESMO ASUNTO E VARIOS RECLAMANTES

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES	ASUNTOS
Q/16416/17 á Q/20668/17	Conselleria de Sanidade	Problemas co sistema automático de cita telefónica do Sergas	4253	1
Q/26334/17 á Q/28169/17	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Desenvolvemento social económico e natural de A Baixa Limia	1836	1
Q/14609/17; Q/14632/17; Q/14807/17; Q/14864/17; Q/14927/17; Q/14928/17 y Q/14970/17 a Q/16090/17"	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Exención da proba de lingua galega na ABAU	1125	1
Q/24143/17 á Q/25242/17	Conselleria de Economía, Emprego e Industria	Microcortes do subministro subministro eléctrico no Concello de Rodeiro	1100	1
Q/22492/17 e Q/22755/17 á Q/23848/17	Consellería de Sanidade	Problemas en la carrera profesional de personal estatutario del Sergas	1095	1
Q/14032/17 a Q/14263/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Incremento de ratio no CEIP do Camiño Inglés	232	1
Q/21596/17 e Q/22001/17 á Q/22006/17 Q/22010/17 á Q/22012/17 Q/22018/17 á Q/22021/17 e Q/22025/17, Q/22031/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Peche do CPI Monte Caxado en As Pontes	229	1

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

Nestes cadros constan os datos numéricos sobre as queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos. Os datos referidos aos concellos presentámolos distribuídos por provincias. Observamos que o concello con máis queixas é Rodeiro, con 1109 queixas (microcortes eléctricos nese concello), e a Deputación Provincial contra a que se promoveron máis queixas é a de A Coruña, con 18.

A) Queixas referidas ás deputacións provinciais:

Deputación Provincial de A Coruña	18
Deputación Provincial de Lugo	4
Deputación Provincial de Ourense	6
Deputación Provincial de Pontevedra	8

B) Queixas referidas aos concellos:

a) A CORUÑA

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	2
Ames	19
Aranga	1
Ares	3
Arteixo	
Arzúa	1
Baña, A	1
Bergondo	6
Betanzos	3
Boimorto	1
Boiro	4
Boqueixón	1
Brión	2

Concello	Núm. Queixas
Cabana de Bergantiños	9
Cabanas	8
Camariñas	
Cambre	5
Capela, A	1
Carballo	2
Cariño	2
Carnota	2
Carral	9
Cedeira	1
Cee	
Cerceda	
Cerdido	1

Concello	Núm. Queixas
Coirós	1
Corcubión	1
Coristanco	22
Coruña, A	35
Culleredo	8
Curtis	6
Dodro	1
Dumbría	1
Fene	2
Ferrol	14
Fisterra	7
Frades	1
Irixoa, A	2
Laxe	1
Laracha, A	5
Lousame	8
Malpica de Bergantiños	
Mañón	1
Mazaricos	1
Melide	1
Mesía	1
Miño	
Moeche	1
Monfero	1
Mugardos	3
Muxía	2
Muros	
Narón	124
Neda	2
Negreira	1
Noia	2
Oleiros	2

Concello	Núm. Queixas
Ordes	4
Oroso	5
Ortigueira	1
Outes	2
Oza-Cesuras	
Paderne	1
Padrón	7
Pino, O	1
Pobra do Caramiñal, A	3
Ponteceso	3
Pontedeume	
Pontes de García Rodríguez, As	
Porto do Son	10
Rianxo	4
Ribeira	20
Rois	4
Sada	621
San Sadurniño	3
Santa Comba	3
Santiago de Compostela	37
Santiso	2
Sobrado	1
Somozas	1
Teo	2
Toques	2
Tordoia	1
Touro	3
Trazo	1
Val do Dubra	4
Valdoviño	2
Vedra	1
Vilarmaior	1

Concello	Núm. Queixas
Vilasantar	1
Vimianzo	1
Zas	1
TOTAL A CORUÑA	**1094**

b) LUGO

Concello	Núm. Queixas
Abadín	3
Alfoz	1
Antas de Ulla	1
Baleira	1
Baralla	3
Barreiros	2
Becerreá	1
Begonte	2
Bóveda	4
Burela	2
Carballedo	1
Castro de Rei	
Castroverde	2
Cervantes	1
Cervo	2
Corgo, O	2
Cospeito	1
Chantada	5
Folgoso do Courel	1
Fonsagrada, A	2
Foz	3
Friol	2
Guitiriz	2
Guntín	2
Incio, O	1
Láncara	2
Lourenzá	1
Lugo	9
Meira	1

Concello	Núm. Queixas
Mondoñedo	3
Monforte de Lemos	5
Monterroso	1
Muras	1
Navia de Suarna	1
Negueira de Muñiz	1
Nogais, As	1
Ourol	1
Outeiro de Rei	1
Palas de Rei	1
Pantón	2
Paradela	1
Páramo, O	1
Pastoriza, A	1
Pedrafita do Cebreiro	1
Pobra de Brollón, A	1
Pol	1
Pontenova, A	2
Portomarín	1
Quiroga	2
Rábade	1
Ribadeo	1
Ribas de Sil	1
Ribeira de Piquín	1
Riotorto	1
Samos	2
Sarria	2
Saviñao, O	3
Sober	1
Taboada	2
Trabada	1
Triacastela	7

Concello	Núm. Queixas
Valadouro, O	2
Vicedo, O	1
Vilalba	1
Viveiro	
Xermade	1
Xove	1
TOTAL LUGO	**118**

c) OURENSE

Concello	Núm. Queixas
Allariz	1
Amoeiro	1
Arnoia, A	1
Avión	1
Baltar	1
Bande	2
Baños de Molgas	2
Barbadás	1
Barco de Valdeorras, O	
Beade	2
Beariz	2
Blancos, Os	1
Boborás	2
Bola, A	1
Bolo, O	2
Calvos de Randín	1
Carballeda de Valdeorras	1
Carballeda de Avia	4
Carballiño, O	2
Cartelle	2
Castrelo de Miño	2
Castrelo do Val	1
Castro Caldelas	1
Celanova	3
Cenlle	1
Coles	2
Cortegada	1
Cualedro	1
Chandrexa de Queixa	1

Concello	Núm. Queixas
Entrimo	1
Esgos	1
Gomesende	1
Gudiña, A	1
Irixo, O	3
Larouco	1
Laza	2
Leiro	1
Lobeira	1
Lobios	1
Maceda	1
Manzaneda	1
Maside	1
Melón	1
Merca, A	1
Mezquita, A	1
Montederramo	1
Monterrei	2
Muíños	1
Nogueira de Ramuín	2
Oímbra	1
Ourense	150
Paderne de Allariz	2
Padrenda	1
Parada de Sil	1
Pereiro de Aguiar, O	
Peroxa, A	1
Petín	1
Piñor	1

Concello	Núm. Queixas
Pobra de Trives, A	1
Pontedeva	2
Porqueira	1
Punxín	1
Quintela de Leirado	1
Rairiz de Veiga	1
Ramirás	1
Ribadavia	
Riós	1
Rúa, A	1
Rubiá	1
San Amaro	2
San Cibrao das Viñas	
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	1
Verea	1
Verín	
Viana do Bolo	2
Vilamarín	1
Vilamartín de Valdeorras	1
Vilar de Barrio	1
Vilar de Santos	1
Vilardevós	1
Vilariño de Conso	2
Xinzo de Limia	4

Concello	Núm. Queixas
Xunqueira de Ambía	1
Xunqueira de Espadañedo	1
TOTAL OURENSE	**265**

d) PONTEVEDRA

Concello	Núm. Queixas
Agolada	3
Arbo	1
Baiona	7
Barro	3
Bueu	3
Caldas de Reis	1
Cambados	1
Campo Lameiro	1
Cangas	3
Cañiza, A	1
Catoira	2
Cerdedo	
Cotobade	
Covelo, O	1
Crecente	2
Cuntis	3
Dozón	1
Estrada, A	3
Forcarei	2
Fornelos de Montes	1
Gondomar	822
Grove, O	2
Guarda, A	6
Illa de Arousa, A	1
Lalín	1
Lama, A	3
Marín	10
Meaño	3
Meis	1

Concello	Núm. Queixas
Moaña	8
Mondariz	5
Mondariz-Balneario	1
Moraña	1
Mos	2
Neves, As	2
Nigrán	8
Oia	1
Pazos de Borbén	4
Poio	4
Pontearéas	14
Ponte Caldelas	
Pontecesures	3
Pontevedra	15
Porriño, O	11
Portas	1
Redondela	3
Ribadumia	
Rodeiro	1109
Rosal, O	1
Salceda de Caselas	7
Salvaterra de Miño	3
Sanxenxo	6
Silleda	1
Soutomaior	
Tomiño	2
Tui	5
Valga	2
Vigo	123
Vila de Cruces	

Concello	Núm. Queixas
Vilaboa	4
Vilagarcía de Arousa	22
Vilanova de Arousa	1
TOTAL PONTEVEDRA	**2257**

IX. ACTUACIÓNS DE OFICIO

O Valedor do Pobo promoveu durante o ano 2017 un total de 224 queixas de oficio, polas que iniciou investigacións sobre asuntos que, ao seu criterio, poderían xerar un prexuízo importante aos afectados.

1. Queixas de oficio de 2017

ÁREAS	QUEJAS DE OFICIO
Emprego público	0
Urbanismo e vivenda	0
Medio ambiente	0
Educación	4
Industria, comercio e turismo	0
Agricultura, gandería e pesca	3
Servicios sociais	205
Emigración e traballo	1
Sanidade	0
Xustiza	3
Administración económica e transportes	1
Obras públicas e expropiacións	0
Corporacións locais e servizos municipais	0
Menores	1
Cultura e dereitos lingüísticos	0
Sociedade da información	2
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	0
Transparencia	4
Vivenda e desafiuzamentos	0
TOTAL	224

2. Comparativa con outros anos

QUEIXAS DE OFICIO POR ANOS

Ano	Total
2002	37
2003	14
2004	21
2005	22
2006	29
2007	40
2008	27
2009	14
2010	21
2011	18
2012	36
2013	46
2014	37
2015	15
2016	21
2017	224

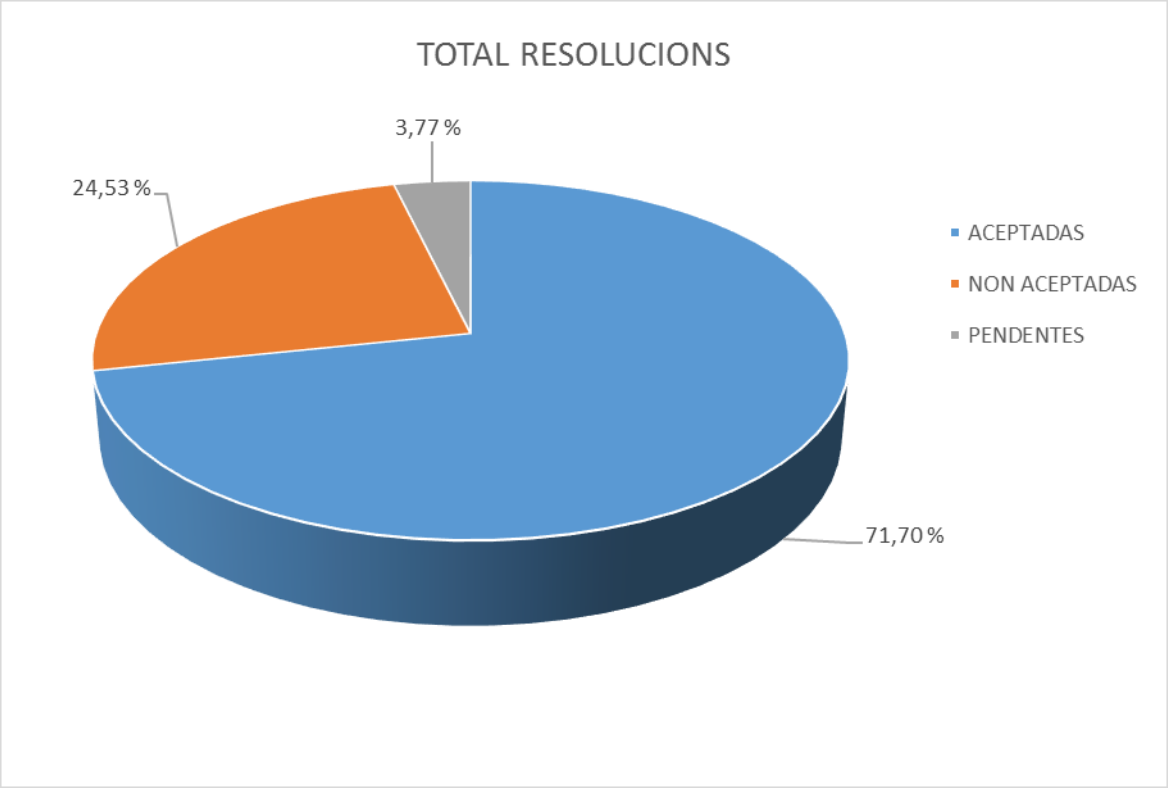
X. RESOLUCIONS DO VALEDOR DO POBO

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

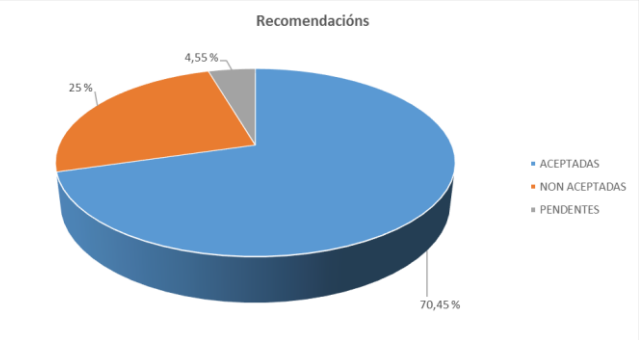
Como consecuencia das investigacións realizadas o Valedor do Pobo formulou durante 2017 un total de 106 recordatorios de deberes legais, recomendacións ou suxestións, o que evidencia unha intensa actividade. De todos eles foron aceptados 76 (71,70%). Un total de 26 foron rexeitados ou non tiveron efectividade, atopándose pendentes de resposta expresa 4 resolucións ao final do ano.

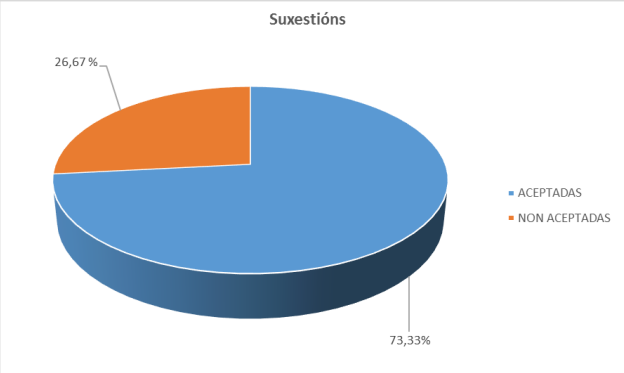
A maioría das indicacións expresas dirixidas ás administracións galegas, por tanto, deron lugar á solución do problema. Da mesma forma, outras intervencións proactivas de diferente tipo ante eses poderes públicos permitiron solucionar multitude de situacións nas que constatamos que o cidadán vía vulnerados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

RESOLUCIONS FORMULADAS	***TOTAL***	***ACEPTADAS***		***NON ACEPTADAS***		***PENDENTES***	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legais	3	3	100	0	0	0	0
Recomendacións	88	62	70,45	22	25	4	4,55
Suxestións	15	11	73,33	4	26,67	0	0,00
Total resolucións	106	76	71,70	26	24,53	4	3,77


TOTAL RESOLUCIONS
3,77 %
24,53 %
71,70 %
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS
PENDENTES

Recordatorios de deberes legais
0%
100%
ACEPTADOS
NON ACEPTADOS
PENDENTES


Recomendacións
4,55 %
25 %
70,45 %
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS
PENDENTES


Suxestións
26,67 %
73,33%
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS

XI. ESTATÍSTICAS RELACIONADAS CO DEBER DE COLABORACIÓN

Os poderes públicos de Galicia están obrigados a prestar a axuda e a colaboración que lles sexan demandados polo Valedor do Pobo nas súas actuacións. No caso de que exista unha desatención grave coa institución, a lei establece a posibilidade de declaralos hostís ou entorpecedores para co labor da defensoría. Durante o ano 2017, a pesar de non ser necesario chegar a este último extremo, o Valedor do Pobo si se viu obrigado a realizar numerosos recordatorios de deberes legais e advertencias enérxicas esixindo o respecto á legalidade.

Esas chamadas de atención máis contundentes dirixíronse durante o exercicio en 85 ocasións a algún departamento da administración autonómica e en 85 a diferentes concellos.

Administración Autonómica:

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 47 veces

Q/12688/16 y acumulados, Q/1041/16, Q/12542/16, Q/13006/16, Q/13009/16, Q/14813/17, Q/209/16, Q/21465/17, Q/21504/17, Q/21564/17, Q/21576/17, Q/21986/17, Q/21987/17, Q/21988/17, Q/21990/17, Q/22199/17, Q/22251/17, Q/22472/17, Q/22673/17, Q/22691/17, Q/23859/17, Q/23866/17, Q/23890/17 y acumulados, Q/23918/17, Q/470/16, Q/50/17, Q/63592/16, Q/63598/16, Q/63599/16, Q/63668/16, Q/63673/16, Q/63698/16, Q/63728/16, Q/63729/16, Q/63735/16, Q/63768/16, Q/63791/16, Q/63863/16, Q/64085/16, Q/64298/16, Q/64304/16 y acumulados, Q/64792/16, Q/64860/16, Q/64877/16, Q/64888/16, Q/64892/16, Q/85/17 .

Consellería de Economía, Emprego e Industria: 14 veces

Q/12883/16, Q/12986/16, Q/13053/16, Q/13360/16, Q/13365/16, Q/13941/17, Q/20681/17, Q/22259/17, Q/22712/17, Q/22713/17, Q/22714/17, Q/53/17, Q/63701/16, y Q/644/16.

Consellería de Infraestruturas e Vivenda: 1 vez (Q/64091/16).

Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 12 veces

Q/63851/16, Q/64873/16, Q/13955/17, Q/22712/17, Q/22713/17, Q/22714/17, Q/12784/15, Q/42/16, Q/13659/17, Q/13660/17, Q/13661/17 y Q/13662/17.

Consellería de Política Social: 8 veces

Q/654/16, Q/13080/16, Q/22420/17, Q/63847/16, Q/74/17, Q/13990/17, Q/14459/17 y Q/21556/17.

Consellería de Sanidade: 3 veces

Q/14944/17, Q/14938/17 y Q/14941/17

Consellería do Medio Rural: 4 veces

Q/13969/17, Q/14923/17, Q/106/16, Q/13047/16

Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU): 1 vez (Q/14445/17)

Augas de Galicia: 1 vez (Q/13997/17)

Secretaría Xeral para o Deporte: 2 veces (Q/82/17 y Q/13220/17)

Administración Local:

Provincia de A Coruña

Concello de A Baña	1 vez	Q/63871/16
Concello de Ames	3 veces	Q/14517/17 Q/14519/17 Q/14520/17
Concello de Bergondo	1 vez	Q/55/17
Concello de Boiro	4 veces	Q/14034/15 Q/64919/16 Q/21416/17 Q/13913/17
Concello de A Coruña	1 vez	Q/64006/16
Concello de Cabana de Bergantiños	1 vez	Q/63823/16
Concello de Carral	1 vez	Q/64062/16
Concello de Coristanco	2 veces	Q/13955/17 Q/63892/16
Concello de Dodro	1 vez	Q/64927/16
Concello de Fisterra	1 vez	Q/14956/17
Concello de Malpica de Bergantiños	1 vez	Q/14016/15
Concello de Oroso	1 vez	Q/13035/16
Concello de Padrón	3 veces	Q/12585/16 Q/14811/17 Q/63881/16
Concello da Pobra do Caramiñal	5 veces	Q/63706/16 Q/63707/16 Q/63708/16 Q/63825/16 Q/13019/16
Concello de Ponteceso	1 vez	Q/12487/16
Concello de Pontecesures	1 vez	Q/63696/16

Concello de Porto do Son	1 vez	Q/13213/17
Concello de Santiago de Compostela	1 vez	Q/13023/15
Concello de Sobrado	1 vez	Q/13452/15

Provincia de Lugo

Concello de Baralla	1 vez	Q/226/15
Concello de Chantada	2 veces	Q/97/17 Q/20746/14
Concello de Foz	1 vez	Q/14789/17
Concello de Lugo	3 veces	Q/23340/15 Q/14451/17 Q/402/16
Concello de Pol	1 vez	Q/63601/16
Concello de Sarria	6 veces	Q/13387/16 y acumulados Q/64107/16 Q/64107/16 Q/13947/17 Q/64107/16 Q/13947/17
Concello de Triacastela	3 veces	Q/13215/17 Q/14851/17 Q/14812/17
Concello de Viveiro	1 vez	Q/63758/16

Provincia de Pontevedra

Concello de Baiona	3 veces	Q/31/15 Q/14396/15 Q/14396/15
Concello de Cangas	1 vez	Q/14438/17
Concello de Gondomar	1 vez	Q/63612/16
Concello de Moaña	3 veces	Q/12761/16 Q/63748/16 Q/16402/17
Concello de Mondariz	1 vez	Q/14967/17

Concello de Nigrán	2 veces	Q/14326/17 Q/63605/16
Concello de Pazos de Borbén	2 veces	Q/14839/17 Q/14269/17
Concello de Ponteareas	6 veces	Q/12513/16 Q/23065/14 Q/23101/14 Q/63628/16 Q/63629/16 Q/63917/16
Concello de O Porriño	2 veces	Q/21321/17 Q/21438/17
Concello de Salceda de Caselas	3 veces	Q/14910/17 Q/21385/17 Q/63853/16,
Concello de Salvaterra de Miño	1 vez	Q/14679/13
Concello de Tui	3 veces	Q/13952/17 Q/14375/17 Q/13318/15
Concello de Vigo	8 veces	Q/64064/16 Q/899/16 Q/21483/17 Q/12642/16 Q/84/17 Q/16135/17 Q/16137/17 Q/100/17

XII. ESTATÍSTICAS RELACIONADAS CO DEBER DE INFORMAR

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

A) XUNTA DE GALICIA

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	20
Consellería de Economía, Emprego e Industria	31
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	90
Consellería de Sanidade	47
Consellería de Política Social	27
Consellería del Medio Rural	14
Consellería de Facenda	1
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	3

B) OUTRAS ADMINISTRACIONES

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Deputación Provincial de Lugo	1
CIUG	1

B) CONCELLOS

A CORUÑA

Concello	Nº Queixas
A Baña	5
A Coruña	4
A Pobra do Caramiñal	7
Ames	3
Bergondo	1
Boiro	4
Cabana de Bergantiños	5
Cabanas	2
Cambre	1
Cariño	1
Carral	1
Cedeira	1
Coristanco	2
Curtis	1
Dodro	1
Ferrol	6
Fisterra	3
Irixoa	1
Malpica de Bergantiños	1
Ordes	1
Oroso	1
Outes	1
Padrón	4
Ponteceso	2
Porto do Son	1
Rianxo	1
Ribeira	1
Santiago de Compostela	11
Zas	1

LUGO

Concello	Nº Queixas
Begonte	1
Burela	1
Chantada	1
Foz	2
Lugo	3
Sarria	4
Triacastela	5
Viveiro	3

OURENSE

Concello	Nº Queixas
Os Blancos	1
Ourense	4

PONTEVEDRA

Concello	Nº Queixas
A Guarda	4
Agolada	1
Baiona	4
Cangas	1
Gondomar	2
Illa de Arousa	1
Marín	4
Moaña	4
Mondariz	1
Nigrán	3
Pazos de Borbén	2
Poio	2
Pontearéas	7
Pontecesures	1
Pontevedra	3
O Porriño	7
Salceda de Caselas	5
Tui	2
Valga	1
Vigo	8

XIII- ESTATISTICAS DA PÁXINA WEB DO VALEDOR DO POBO

Entre o 1 de xaneiro e o 31 de decembro de 2017, a páxina web do Valedor do Pobo (www.valedordopobo.gal) recibiu:

- 25.550 visitas (usuarios únicos). Reúne o número de persoas físicas que entraron na nosa páxina web a través do dispositivo que teñan a mano (un móbil, un ordenador…). Trátase de visitantes únicos cando contabilizamos nun mesmo día o número de usuarios distintos (non os que entran máis dunha vez nun día).
- 26.280 páxinas vistas únicas. Son as páxinas ás que se accede dentro do sitio web nun período determinado. Ao igual que ocorre coas visitas, as páxinas vistas son "únicas" cando so se suman a este parámetro a primeira vez que se accede a esa páxina, desbotando as sucesivas recargas que se poidan facer da mesma.

Concepto	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Visitas	23.725	25.631	24.179	25.550*
Páxinas vistas	42.705	61.594	50.776	26.280*
Páxinas vistas por visitante	1,80	2,40	2,10	7,15
Tempo de permanencia (en minutos)	2,44	2,33	2,19	3,12

*En 2017 contabilizáronse visitantes únicos e páxinas vistas únicas

Experiméntanse pequenos cambios na medición de audiencias, sendo o máis relevante o incremento do número de visitas (agora contabilizándose as de carácter único) así como o número medio de páxinas vistas por cada usuario e o tempo de permanencia.

Un 68% dos usuarios acceden de maneira directa á páxina web institucional e un 27% realizan previamente a BUSCA por medio do motor de referencia. Apenas o 4,20% chegan á sede dixital do Valedor procedentes de redes sociais.

XIV- ESTATISTICAS DAS REDES SOCIAIS

1.TWITTER

A) *Tweets* ou chíos enviados en 2017

Na táboa recóllense o número de chíos enviados entre o 1 de xaneiro de 2016 ao 31 de decembro de 2017 desde o perfil de Twitter do Valedor do Pobo (@Valedordopobo). Póñense estes datos en comparación cos exercicios previos, desde que se teñen rexistros desta rede social.

	2017	2016	2015	2014	2013
Xaneiro	18	9	27	21	4
Febreiro	32	30	28	7	5
Marzo	32	14	42	12	9
Abril	22	13	31	30	31
Maio	27	25	47	5	16
Xuño	39	32	56	9	7
Xullo	14	31	36	18	22
Agosto	4	4	13	17	5
Setembro	21	23	29	57	9
Outubro	33	32	35	47	6
Novembro	25	24	43	78	13
Decembro	22	13	14	19	10
TOTAL		250	401	310	137

Táboa: Número de chíos enviados por ano

B) Seguidores

Tamén Chamados *followers*, son aqueles usuarios que seguen o perfil do Valedor do Pobo en Twitter por coincidir nos seus intereses ou simplemente por permanecer informados da actividade despregada pola institución nesta rede social. Hai que ter en conta que si ben se rexistran altas cada ano, tamén existen seguidores fugados, que deciden deixar de seguir un perfil nun momento determinado.

Ata 31 de decembro de 2017 contabilizábanse 2019 seguidores. Nos rexistros previos alcanzáronse os 1890 (o 31 de decembro de 2016), 1732 seguidores (o 31 de decembro de 2015) e previamente 1298 seguidores (o 31 de decembro de 2014).

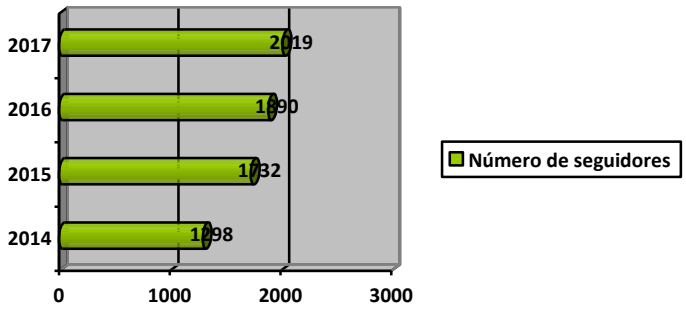


Gráfico: Evolución do número de seguidores do perfil nos últimos 4 años

C) Visitas so perfil

Esta estatística computa o número de persoas ou usuarios que accederon nalgún momento ao perfil de Twitter de Valedor do Pobo. En 2017 experimentouse unha subida exponencial do 49% respecto do exercicio precedente.

Mes	2017	2016	2015
Xaneiro	1048	480	NO DISPONIBLE
Febreiro	1079	1007	NO DISPONIBLE
Marzo	1551	418	NO DISPONIBLE
Abril	1050	561	NO DISPONIBLE
Maio	1076	667	NO DISPONIBLE
Xuño	1162	758	NO DISPONIBLE
Xullo	642	1024	NO DISPONIBLE
Agosto	494	149	38
Setembro	927	570	1016
Outubro	1585	1284	874
Novembro	922	683	1259
Decembro	861	689	502
TOTAL	12.397	8.290	3.689*

Táboa: Número de visitas ao perfil en 2017 e comparativa anos anteriores desde que hai reconto

D) Impresiones de los *tweets*

Esta estatística computa o alcance dos tweets publicados nun perfil, ou o que é o mesmo, o número de persoas que viron pasar polo seu *timeline* (línea de tempo) algún dos *tweets* do Valedor do Pobo nese período. A actividade despregada na anualidade mantén a tendencia alcista e rexistra un 23% máis en número de impresións.

Mes	Impresións 2017	2016	2015
Xaneiro	14.300	4859	8299
Febreiro	10800	8555	8382
Marzo	13000	5561	13100
Abril	10200	7341	10200
Maio	9492	12500	17700
Xuño	11300	11900	20100
Xullo	8610	13700	16400
Agosto	10500	4546	9325
Setembro	12400	8679	11800
Outubro	31500	16200	12400
Novembro	13400	11400	11300
Decembro	13600	7602	8679
TOTAL	**159.102**	**112.843**	**139.303**

E) Mencións ao perfil do Valedor do Pobo

Número de veces que o perfil @valedordopobo foi mencionado por outros usuarios. Esta estatística está directamente relacionada coa viralidade das mensaxes.

Mes	Nº de mencións 2017	Nº de mencións 2016	Nº de mencións 2015	Nº de mencións 2014	Nº mencións 2013
Xaneiro	51	30	29	15	1
Febreiro	54	60	23	17	0
Marzo	109	22	64	6	2
Abril	74	22	24	22	13
Maio	16	25	25	12	11
Xuño	41	49	59	25	5
Xullo	16	80	41	31	5
Agosto	12	24	35	23	0
Setembro	19	24	48	37	6
Outubro	62	118	51	34	5
Novembro	26	34	81	54	14
Decembro	26	30	218	25	15
TOTAL	**506**	**518**	**677**	**301**	**77**

F) *Tweets* con maior cantidade de impresións

Na táboa que sucede, inclúese a listaxe cos *tweets* publicados en 2017 no perfil de Valedor do Pobo que obtiveron un maior seguimento, é dicir, un mellor comportamento viral. Da mesma extráese que as mensaxes con maior audiencia foron os vinculados á celebración en Santiago das Xornadas de Coordinación de Defensores do Pobo e as actividades relacionadas coa presenza dos titulares das defensorías na nosa comunidade

ORDEN	TWEETS	Impresiones
1	Sentido homenaxe dos defensores do pobo a Miguel Ángel Blanco en A Merca **#20aniversario** do seu asasinato pic.twitter.com/zRlOJhQGQ7	3999
2	Foto de familia. O presidente do Parlamento de Galicia **@Par_Gal** cos defensores do pobo pic.twitter.com/VmVZTxmz14	3809
3	Todo a punto para iniciar as Xornadas de Defensores do Pobo sobre **#transparencia** no **@Par_Gal** **#xornadasdefensores17** pic.twitter.com/5A1UnnryTO	3588
4	A institución do Valedor do Pobo repite como defensoría máis transparente de España **#transparencia** **@Dyntra_org** http://www.valedordopobo.gal/essential_grid/a-institucion-do-valedor-do-pobo-repite-como-defensoria-mais-transparente-de-espana/ … pic.twitter.com/FDdpifo9jQ	2199
5	Artigo da valedora do pobo no **#diadegalicia** vía **@elcorreogallego** **#acordaesperanza** pic.twitter.com/BTmCJn8GbE	2165
6	Recibimos os informes **#Transparencia2016** da **@Xunta** de mans do Vicepresidente **@XuntaVice** **@ComisionTG** http://www.valedordopobo.gal/essential_grid/a-valedora-recibiu-os-informes-anuais-da-xunta-de-galicia-sobre-transparencia-correspondentes-a-2016/ … pic.twitter.com/XPW3s9kjzC	1968
7	Pesar polas vítimas mortais dos lumes en Galicia. O noso apoio aos equipos de emerxencia e veciños que loitan contra as lapas **#ArdeGalicia**	1807
8	Defensores do pobo de toda España homenaxean este martes en **@concelloamerca** (Ourense) a Miguel Ángel Blanco (19.30 horas) https://twitter.com/FundMABlanco/status/914769457410650112	1645
9	Os defensores reafirmaron en Santiago o seu papel fundamental para garantir o dereito á transparencia http://www.valedordopobo.gal/es/jornadas-de-coordinacion-de-defensores-del-pueblo-2017/ … pic.twitter.com/20pEIpZe4b	1619
10	Conclusións das XXXII Xornadas de Coordinación de Defensores do Pobo #transparencia#xornadasdefensores17 http://www.valedordopobo.gal/essential_grid/os-defensores-do-pobo-reafirman-en-santiago-o-seu-papel-fundamental-para-garantir-a-transparencia-de-la-informacion-publica/ …	1592
11	Imaxes emotivas dos defensores, o alcalde de A Merca e o alcalde de Ermua na homenaxe a Miguel Angel Blanco pic.twitter.com/jzVYh21JuE	1566
12	Os lancaraos trasladaron á valedora a súa preocupación co catastrazo e a situación do sector gandeiro **#láncara** **#lugo** http://www.valedordopobo.gal/essential_grid/os-lancaraos-trasladaron-a-valedora-a-sua-preocupacion-coa-revision-do-catastro-e-a-situacion-do-sector-gandeiro/ … pic.twitter.com/1RT4P7C31D	1365
13	Este mércores a valedora atenderá en **#Láncara** **#Lugo** ás queixas de quen se achegue ao Polifuncional do Campo da Feira (Pobra de S. Xiao) pic.twitter.com/mZKZo7OyeA	1332
14	Con toda a dor e o agradecemento polas súas ensinanzas choramos o pasamento de Esther Arizmendi, presidenta do **@ConsejoTBG**. O noso pésame sincero para os seus familiares, amigos e compañeiros twitter.com/ConsejoTBG/sta…	1297
15	As dificultades para acadar a accesibilidade universal en Galicia. **#senbarreiras4D** **@COGAMI_Galicia** **@ONCE_oficial** **@PlenaGalicia** **@faxpg** **#SinBarreras4D** valedordopobo.gal/essential_grid… pic.twitter.com/nA0MJykcPs	1286

G) Tipoloxía dos seguidores en Twitter

- Por procedencia: 43% de Galicia

-Por xénero: 51% mulleres y 49% homes.

-Por idade:

Franxa de idade	% seguidores
13-17 años	< 1%
18-24	3%
25-34	12%
35-44	35%
45-54	7%
55-64	22%
Más de 65	20%

2. FACEBOOK

Nesta sección recóllense as principais estatísticas relacionadas coa actividade despregada na rede social Facebook na que o Valedor do Pobo está presente desde 2011.

A) Total de gústame (seguidores) da páxina en Facebook.

Esta estatística refírese ao total de persoas que fixeron clic no botón "gústame" do perfil de Facebook do Valedor do Pobo. Tamén se coñece este rexistro como "usuarios únicos".

	2017	2016	2015
A 31 de xaneiro	541	408	280
A 30 de xuño	577	478	345
A 31 de decembro	605	528	403

B) Total de usuarios que interactúan coa páxina.

Esta táboa recolle o número de persoas que interactuaron dalgún u outro modo coa páxina. Dentro da interacción inclúese calquera clic ou historia creada.

Mes de 2017	Interactuacións
Xaneiro	52
Febreiro	56
Marzo	58
Abril	29
Maio	112
Xuño	85
Xullo	43
Agosto	51
Setembro	59
Outubro	48
Novembro	63
Decembro	29
TOTAL	633

C) Alcance total do perfil de Facebook.

Número de persoas que viron algún contido asociado á páxina do Valedor do Pobo no período.

Mes de 2017	Nº de persoas
Xaneiro	434
Febreiro	1289
Marzo	1548
Abril	935
Maio	3011
Xuño	2867
Xullo	1329
Agosto	472
Setembro	1740
Outubro	959
Novembro	1336
Decembro	774
TOTAL	16694

D) Publicacións realizadas polo Valedor do Pobo no seu perfil de Facebook

Durante 2017, o Valedor do Pobo realizou no seu perfil de Facebook un total de 81 publicacións cuxa tipoloxía se distribúe do seguinte modo:

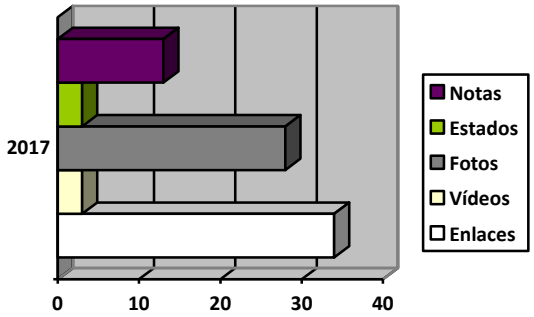
-13 notas

-3 estados actualizados

-28 fotos

-34 enlaces

-3 vídeos



E) Alcance das publicacións do perfil de Facebook de Valedor

Rexistra o número de persoas que viron calquera das publicacións da páxina.

Mes de 2016	Nº de persoas
Xaneiro	238
Febreiro	1176
Marzo	742
Abril	602
Maio	1219
Xuño	1622
Xullo	852
Agosto	-
Setembro	487
Outubro	837
Novembro	1661
Decembro	569
TOTAL	**10.005**

CAPÍTULO 2
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS

ÁREA DE EMPREGO PÚBLICO

I. INTRODUCIÓN

Como xa se veu comentando en anteriores informes, os últimos anos caracterizáronse por unha importante xestión de reclamacións en materia de emprego público, como consecuencias das medidas impostas para facer fronte á crise económica que se veu padecendo no noso país. A necesaria estabilidade orzamentaria imposta pola Lei Orgánica 2/2012 levou a adopción de medidas no ámbito da función pública, afectando tanto ao propio acceso ao emprego como ás condicións laborais do persoal que xa se atopaba prestando servizos para a administración.

O feito de que as últimas leis de orzamentos xerais, tanto estatais como autonómicas limitasen as contratacións (mínima taxa de reposición), restrinxindo así a incorporación de novo persoal no sector público, xerou un notable incremento do número de queixas nos últimos anos, non só en canto ás convocatorias de prazas senón tamén ao funcionamento das listas de contratación temporal e ás interinidades.

Neste último exercicio, a problemática segue vixente, pois, aínda que é certo que se publicitaron xa máis convocatorias, tamén se constatou que a precariedade laboral aínda continúa (a pesar das melloras que arroxan as estatísticas oficiais), condicionando así que o número de aspirantes a unha praza no sector público segue sendo elevado, e por tanto a competitividade nos procedementos determina unha maior fiscalización por parte dos aspirantes, que esixen o máximo nivel de transparencia no desenvolvemento das probas que conforman os diferentes procesos selectivos. Neste sentido, consolidouse unha clara conciencia cidadá: o cumprimento dos principios de transparencia e legalidade nestas probas constitúe un piar esencial da nosa sociedade democrática.

Ademais das reclamacións en materia de acceso á función pública (tanto a nivel de emprego estable como de contratación temporal), o outro gran apartado de expedientes nesta área constitúeno aquelas reclamacións que versan sobre as condicións de traballo dos empregados públicos.

> Unha boa parte das decisións adoptadas en materia de políticas públicas dirixi das á contención do gasto público, condicionou as relacións de traballo dos empregados da administración

E aquí combínanse non só aquelas reivindicacións que derivan dos axustes orzamentarios de carácter conxuntural, como poden ser as suspensións de acordos salariais ou a promoción profesional, senón tamén outro tipo de coberturas de baixas ou reorganización de estruturas laborais, senón tamén outro tipo de reclamacións que proveñen desas decisións adoptadas en materia de políticas públicas sobre contención do gasto público e que deveñen en modificacións estruturais, tales como a reorganización de servizos, compensacións en caso de incapacidade temporal, certas axudas sociais e algúns

permisos. Polo que ás retribucións se refire, o avance económico rexistrado nos dous últimos anos permitiu a adopción de medidas salariais como son a de devolución completa da paga extraordinaria do ano 2012 ou o incremento salarial adoptado en xullo de 2017 coa subida salarial aos empregados públicos do 1%, decisións que reduciron as queixas sobre tal cuestión.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Durante o ano 2017, rexistráronse un total de 210 asuntos, unha cifra considerablemente inferior aos 319 expedientes do ano anterior, o que reflicte unha liña evolutiva de mellora no sector coa paulatina recuperación económica do emprego. Debemos aclarar que a cifra de 210 reclamacións refírese concretamente ao número de asuntos tramitados, é dicir, aos problemas investigados, independentemente do número de asinantes que poida haber sobre unha mesma problemática. Así, o número de reclamantes que acudiron a esta Institución foi de 1.484 interesados, dos que un total de 1.095 expedientes correspóndese cun gran grupo de queixa múltiple relativa á reivindicación dos profesionais sanitarios sobre o desenvolvemento da súa carreira profesional.

A continuación, presentamos un cadro comparativo de queixas recibidas diferenciando os expedientes individuais (total reclamantes), e o número de asuntos tramitados contabilizando como un único expediente os grupos de queixas que son idénticas (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1.484		210	
Admitidas	1.460	98,38 %	186	88,57 %
Non admitidas	24	1,62 %	24	11,43 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	0 %	0	0 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1.405	3,77 %	157	84,40 %
En trámite	55	96,23 %	29	15,60 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2014	1	0	1	1	0
2015	4	6	10	10	0
2016	75	6	81	81	0

Tal e como se reflicte nos cadros estatísticos, durante o ano 2017 se inadmitiron 24 queixas. Principalmente, a causa inadmisión radica no feito que nun bo número destes expedientes presentarase demanda na vía xurisdicional. Ante esta situación, e por imperativo do disposto no artigo 20 da Lei 6/1984 do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, esta Institución non pode intervir co fin de dar efectividade aos principios constitucionais de independencia e exclusividade na actuación dos xulgados e tribunais (artigo 117.1 e 3 da Constitución Española). Devandito principio de independencia, un sobre os que se constrúe o estado social e democrático de dereito, debe ser respectado por todos os poderes públicos e por toda a cidadanía e institucións, entre os que se atopa, loxicamente, o Valedor do Pobo.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Dada a variedade de queixas recibidas sobre emprego público, consideramos oportuno agrupalas a efectos expositivos en varios apartados que inclúen tanto os diversos instrumentos de acceso a emprego público como as condicións laborais, dereitos e deberes dos traballadores ao servizo da administración pública.

1. Acceso ao emprego público

O control dos procesos selectivos convocados polas diferentes administracións galegas para a cobertura, definitiva ou temporal, de postos de traballo conforma un importante campo de traballo na Institución. O labor do Valedor do Pobo céntrase en

supervisar o cumprimento rigoroso dos principios de transparencia e suxeición á legalidade ao que debe cinguirse todo proceso de selección iniciado por unha administración pública, velando porque todo procedemento garanta os principios de igualdade, mérito, capacidade, publicidade e obxectividade, con independencia da modalidade contractual a celebrar.

> Os principios de transparencia e suxeición á legalidade son unha esixencia ineludible que os participantes de procesos selectivos poden e deben invocar

O respecto ás mencionadas garantías configúrase como un dereito fundamental recollido na propia Constitución Española, e resulta evidente que hoxe en día, a cidadanía esixe o seu cumprimento efectivo. Aínda que se aprecia que a existencia dun maior control e rigorosidade no desenvolvemento das probas selectivas que dan acceso a un traballo no sector público, o volume de queixas neste apartado mantense estable, debido fundamentalmente a que o número de aspirantes a un posto na función pública viuse incrementado notablemente tras a época de crise económica, pois unha boa parte da poboación desempregada tenta acceder a un posto de traballo neste sector, o que implica un aumento tamén de solicitudes de intervención pola nosa banda, independentemente de que as nosas conclusións cheguen a constatar a existencia de irregularidades.

Os avances xurisprudenciais en materia de discrecionalidade técnica ou a implantación efectiva da normativa en materia de transparencia (entre outras cuestións) calaron no colectivo de opositores, que entenden que os órganos calificadores deben ser obxecto dun axustado control que garanta o cumprimento efectivo dos principios de acceso ao emprego público.

A) Bases das convocatorias no acceso ao emprego público

Algunhas das reclamacións que se reciben no Valedor do Pobo fan fincapé nas propias premisas establecidas nas bases das convocatorias dos procesos de selección. Así, moitas veces cuestiónanse os propios requisitos esixidos para poder participar no mesmo, ou a concreción e/ou valoración dos méritos para ter en conta. Neste sentido, é preciso aclarar que un requisito é aquela condición imprescindible para participar e ser admitido nun determinado procedemento selectivo sen que prexulgue a capacidade e cualificación do aspirante. En cambio, o mérito constitúe un valor positivo do aspirante que mostra así unha maior adecuación para o posto ofertado.

É precisamente a valoración sobre a oportunidade de incluír certos requisitos ou méritos, ou a proporcionalidade/ baremación destes últimos, o que motiva en moitas ocasións a intervención desta defensoría

Certo é que a administración ten unha ampla marxe de discrecionalidade para establecer requisitos, méritos e puntuacións, pero non pode esquecerse que a igualdade de trato esixe que a valoración de aspectos como a antigüidade, a experiencia e a formación estean dentro dos límites constitucionalmente tolerables, debendo establecerse distribucións cuxa relevancia cuantitativa non xere unha diferenza de trato arbitraria ou irracional.

Un claro exemplo de supervisión das afirmacións anteriores, constitúeo un asunto que xerou un numeroso grupo de expedientes de idéntico contido, sobre o baremo de méritos para a selección de persoal estatutario no Servizo Galego de Saúde. Neles, os interesados denunciaban que, na próxima convocatoria do Sergas, valoraríase a puntuación maior obtida nas dúas últimas convocatorias, o que consideraban discriminatorio para aqueles aspirantes que só puideron presentarse nunha ocasión. A Secretaría Xeral Técnica sinalaba no seu informe que o sistema de selección de persoal estatutario temporal figura recollido no pacto de selección temporal do 26 de abril de 2011, asinado entre a Administración sanitaria e as organizacións sindicais máis importantes, e que foi publicado no Diario Oficial de Galicia do 9 de maio. Este acordo e os precedentes foron aprobados en virtude do establecido no artigo 80 da Lei 55/2003, do 16 de decembro, de estatuto marco do persoal sanitario dos servizos de saúde, no artigo 38 do Rd-l 5/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do estatuto básico do empregado público e no Decreto 206/2005, do 22 de xullo, de provisión de prazas de persoal estatutario do Servizo Galego de Saúde. A consellería poñía de manifesto que, no último ano, como consecuencia da denuncia realizada por algunha das organizacións sindicais, levou adiante un proceso de negociación dun novo pacto para substituílo. Neste proceso de negociación as organizacións sindicais demandaron ter en conta a maior das puntuacións obtidas polos aspirantes na fase de oposición dos dous últimos procesos selectivos. Esta pretensión está baseada no feito de que valorar só a puntuación do último proceso podería resultar lesivo para aquelas persoas aspirantes que por calquera circunstancia de carácter persoal non puideran concorrer á realización dos exercicios dunha determinada convocatoria ou non puideran realizalos en boas condicións. Esta proposta foi incluída no novo texto, establecéndose que se valorará a maior das puntuacións globais obtidas na fase de oposición dos dous últimos procesos selectivos convocados polo Servizo Galego de Saúde, na categoría á que se opta.

Por parte desta Institución, unha vez estudada e analizada toda a información, entendemos que debe partirse do feito indiscutible de que a Consellería de Sanidade, como administración pública goza dunha capacidade de xestión e autoorganización en

virtude da cal pode estruturar os seus servizos da forma que consideren máis acomodada para unha maior eficacia.

> O principio reitor da autoorganización administrativa debe ser a procura da xestión óptima dos intereses colectivos, o que require dunha xestión eficaz cos recursos dispoñibles

Nesta facultade de auto-organización é característica a discrecionalidade, que domina o seu exercicio, e que non debe confundirse coa arbitrariedade, sempre prohibida.

No caso que motiva este expediente de queixa, consideramos que a decisión adoptada pola administración non vulnera ningún dereito, e circunscríbese á potestade de auto-organización comentada. Non se aprecia discriminación en tanto non se limita o dereito de ningún aspirante para presentarse ás convocatorias, e tampouco resulta desproporcionado ao ter en conta unicamente as dúas últimas. Os principios de acceso á función pública de igualdade, mérito e capacidade non quedan vulnerados en tanto que a Consellería de Sanidade contempla a posibilidade de ter en conta a mellor de dúas puntuacións, pero non impide que aqueles participantes nunha soa convocatoria consigan a máxima puntuación.

A similar conclusión chegouse tamén no expediente Q/22724/17 ao considerar que as titulacións contempladas como requisito para participar nun proceso selectivo convocado polo concello de Sada para unha praza de técnico de turismo eran acordes ao posto para desempeñar, e que a administración tiña marxe de decisión suficiente para excluír outras, considerando pola nosa banda que a decisión resultaba proporcionada, motivada e razoable.

Resulta interesante nesta liña de actuación, comentar o expediente Q/13961/17, no que o interesado denunciaba que en Galicia esíxese estar en posesión do Carné A2 antes do prazo de finalización de instancias de participación no proceso selectivo aos corpos de policía local, mentres que, no resto de España este requisito debe cumprirse antes de terminarse o proceso de selección. Solicitado informe á Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a administración remitiu un escrito no que poñía de manifesto que o Decreto 243/2008, do 16 de outubro, que desenvolve a Lei 4/2007 de coordinación e policías locais, no seu artigo 21.2 establece que os requisitos para participar nos procesos selectivos de acceso á categoría de policía deberán acreditarse dentro de prazo de presentación de instancias. Desta forma dáse cumprimento á esixencia recollida no artigo 32 da Lei 4/2007 relativa aos principios para cumprir no sistema de selección. No informe incluíase unha comparativa a nivel estatal e con outras normativas autonómicas, mostrando que Galicia non é as única CCAA que esixe este requisito antes da finalización do mencionado prazo.

Ao noso entender, a Constitución Española, no seu artigo 148.1.22ª establece que unha das competencias que poderán asumir as CCAA é a coordinación e demais facultades relacionadas coa policía local, nos termos que estableza unha Lei orgánica. Para dar cumprimento a este mandato constitucional foi ditada a Lei orgánica 2/1986, do 13 de marzo, de forzas e corpos de seguridade que sinala que lle corresponde as CCAA, con arranxo a mesma Lei e a de réxime local, coordinar as actuacións da policía local dentro do seu ámbito territorial. Con este motivo, de acordo co artigo 39 da Lei orgánica, en Galicia promulgouse a Lei 3/1992, do 23 de marzo, de coordinación da policía local, que ten como obxectivo a coordinación da policía local no seo do territorio galego.

En base a estas leis, a Galicia correspóndelle, en exclusiva, a competencia para a regulamentación da normativa de coordinación de policías locais. Por tanto, no momento no que esixe estar en posesión do carné A2 antes do final do prazo de presentación de instancias nos procesos se selectivos aos corpos da policía local, está a facelo en base a unha competencia recoñecida pola constitución e pola Lei orgánica, non tendo que coincidir a regulación feita pola Comunidade Galega coa regulación aprobada por outras CCAA.

Así pois, non se aprecia que en Galicia estea a prexudicarse, coa esixencia do carné A2, a todos os posibles candidatos que se presenten a un proceso selectivo de policía local xa que esta esixencia, aplicable, insistimos, en termos de igualdade á totalidade de aspirantes que concorran no territorio galego, encaixa na competencia exclusiva da CCAA para a regulamentación da normativa de coordinación de policías locais, tamén presente noutras CCAA, e non vulnera os principios de acceso á función pública.

Ligado tamén coa concreción de requisitos esixidos para o acceso á función pública, podemos mencionar un expediente no que si se considerou pertinente recomendar á Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, que se estudase a posibilidade de modificar o sistema de acceso para as categorías superiores do corpo de policía local, evitando que quede restrinxido de forma exclusiva á promoción interna.

O expediente foi iniciado a instancia dun particular que denunciaba que no proxecto de lei de modificación da Lei 4/2007 de coordinación de policías locais de Galicia, estaba previsto manter o disposto nos artigos 37 a 42 da lei relativos á forma de acceso ás diferentes categorías dos corpos da policía local galega, permitíndose única e exclusivamente o acceso libre á categoría máis baixa da estrutura de escalas, de maneira que a entrada ás restantes categorías unicamente pode realizarse mediante promoción interna ou mobilidade vertical. O autor da queixa consideraba que este contido vulnera o principio de igualdade no acceso á función pública e incidía no feito de que, na maior parte das Comunidades Autónomas, permítese, dunha forma ou outra, o acceso libre ás categorías superiores.

Tras requirir información á Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a administración remitiunos un escrito indicando que

o lexislador considera que para as categorías superiores resultan máis idóneos os sistemas de promoción interna ou de mobilidade, xa que se trata dun corpo de seguridade cuxo persoal precisa dunha formación inicial elevada e baseada en competencias adquiridas polo desempeño profesional, que garanta debidamente a adquisición de hábitos e destrezas que lle permitan cumprir o complicado papel que ten a Policía. De permitirse o ingreso polo sistema de quenda libre ás categorías superiores, a quen ingrese nos corpos de Policía local por este sistema faltaríalle a necesaria bagaxe e experiencia profesional, cuestións que son moi importantes para un adecuado desempeño policial.

Recollíase tamén no informe da administración que os representantes dos traballadores manifestaran a súa conformidade con este sistema atendendo a dous motivos: por unha banda, de permitirse o ingreso polo sistema de quenda libre nas categorías superiores á de policía, a carreira profesional nos corpos de Policía local de Galicia veríase moi mermada; e por outra banda, ocorrería que en moitos casos puidese ocupar un posto de mando, e mesmo a xefatura do corpo, unha persoa carente das necesarias competencias profesionais, aptitudes e capacidades, que podería provocar o rexeitamento do resto do persoal do corpo.

Por último, o informe facía mención a que se falaba de promoción interna ou de mobilidade dentro dun corpo de funcionarios, polo que non se pode considerar restritivo; e en canto á normativa de coordinación doutras comunidades autónomas, non resulta ser certo en todos os casos que se permita o sistema de quenda libre, pois na maioría está supeditado a que antes se utilicen previamente os de promoción interna ou de mobilidade, quedando a quenda libre como último recurso para o caso de quedar prazas desertas e non poder cubrilas por outros sistemas. Nos Corpos de seguridade do Estado non está permitido o acceso polo sistema de quenda libre máis que nas categorías básicas (garda civil e policía), e nas de tenente da Garda Civil e inspector do Corpo Nacional de Policía. Mesmo así, nestes dous casos, o período de formación para o tenente é de 5 anos e o do inspector é de 3, cuestión impensable nun corpo de Policía local.

No transcurso da investigación, o interesado remitiu nova información, incluíndo referencias normativas de catorce Comunidades Autónomas sobre a problemática exposta. Por tal motivo, consideramos necesario transmitir copia de tal documento á consellería para a súa análise e petición de novas consideracións sobre o estado da cuestión, tendo en conta os últimos resultados da negociación do proxecto lexislativo da Lei de Coordinación de Policías Locais de Galicia.

En contestación a este novo requirimento, a Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza achegou un segundo informe no que sinalaba que con carácter xeral os sistemas por excelencia son o de acceso libre para a categoría de policía; e os sistemas de mobilidade ou de promoción interna para o resto. Unicamente aparece a oposición libre cando resultase imposible a cobertura por mobilidade ou promoción interna, e tamén para postos de xefatura do corpo. No que incumbe aos corpos do Estado (Garda Civil e Policía Nacional), o acceso libre utilízase

exclusivamente para o ingreso nos Corpos, na categoría básica de policía ou garda civil, e mesmo neste caso con reservas de cotas para colectivos específicos do Exército ou do propio Corpo. No resto das categorías, sempre se utiliza o sistema de promoción interna, excepto unicamente no caso de Inspector da Policía ou de Tenente da Garda Civil, no que se reserva unha porcentaxe das vacantes para oposición libre.

Continuaba o informe indicando que a Lei 4/2007 aprobouse polo Parlamento de Galicia. Na súa tramitación participaron con carácter previo (na fase de anteproxecto) os servizos xurídicos da Xunta de Galicia, e posteriormente os letrados do propio Parlamento, sen que ningún deles entendese que esta norma podería resultar contraria aos intereses xerais, e moito menos chocar cos principios constitucionais. A mesma reflexión expuña a consellería no que respecta á fase de aprobación da norma en sede parlamentaria. Facíase referencia ao consenso previo alcanzado no seo da Comisión de Coordinación de Policías Locais que se creou en virtude do artigo 18 da Lei 4/2007, polo que funcionaba un Grupo Técnico de Traballo, participado por técnicos da Xunta de Galicia e representantes dos concellos e dos sindicatos policiais, que elaboraron o texto do anteproxecto nun marco de absoluta conformidade.

Vista toda a información precedente, iniciamos a nosa análise comentando que no acceso á función pública deben garantirse en todo caso os principios de igualdade, mérito, capacidade e publicidade

A necesaria relación mutua entre o artigo 23.2 da Constitución Española e o 103.3 do mesmo texto, esixe que, ademais da definición xenérica dos requisitos ou condicións necesarios para aspirar a un emprego público, impóñase o deber de non esixir para o acceso á función pública requisito ou condición algunha que non sexa referible aos indicados conceptos de mérito e capacidade, de maneira que puidesen considerarse vulneradores do principio de igualdade, e, en definitiva, que impidan o libre acceso a un posto na administración pública.

Agora ben, o artigo 23.2 da CE recoñece expresamente no seu último inciso que a lei pode suxeitar o acceso a funcións públicas a determinados requisitos, polo que o dereito fundamental que nel se consagra non é un dereito indiscriminado, senón de configuración legal, dentro sempre do respecto aos principios e preceptos constitucionais. Deste xeito, o dereito non se lesiona se a esixencia dos requisitos establecidos con carácter xeral polas leis se aplica motivadamente con criterios razoables e en termos de xeneralidade que exclúan discriminacións persoais ou que supoñan, por parte da Administración, restricións innecesarias para o exercicio deste dereito fundamental, debendo prevalecer en todo caso a interpretación máis favorable á efectividade daquel. O órgano competente, estatal ou autonómico, pode determinar a cualificación técnica que deben ter os que, na respectiva Administración, vaian prestar servizos, pero só pode establecer diferenzas en razón de que a capacitación técnica sexa a

adecuada á natureza das tarefas para realizar e con carácter xeral, é dicir, pola posesión de determinados coñecementos ou titulación. De feito, as probas restrinxidas considéranse un procedemento absolutamente excepcional ante unha situación extraordinaria, debendo existir unha xustificación razoable, proporcionada e non arbitraria, e co fin de conseguir unha finalidade lexítima.

> Queda evidenciado que o noso ordenamento xurídico consagra como norma de aplicación básica, que os procesos selectivos teñan carácter aberto e garantan a libre concorrencia

É neste momento cando debemos proceder a relacionar o discurso anterior co dereito recoñecido aos empregados públicos en canto á promoción interna. Efectivamente, a promoción interna regúlase como unha forma de promoción profesional, e cumpre unha dobre función: aproveitamento dos recursos humanos da propia organización e cumprimento do dereito dos funcionarios de carreira á súa progresión e mobilidade. Os procesos selectivos que recollan esta forma de provisión, deberán respectar igualmente os principios de igualdade, mérito e capacidade.

A conciliación entre o principio xeral de acceso ás administracións públicas mediante o sistema de probas libres, e o dereito á promoción interna, que implica restricións na convocatoria, esixe que o órgano convocante respecte un número suficiente de prazas abertas, isto é, a posibilidade de que os cidadáns que (cumprindo cos requisitos xerais) non teñan a condición de funcionarios públicos teñan a oportunidade de concorrer a un posto público.

O Tribunal Constitucional (Sentenza 302/1993), respecto da preferencia para cubrir os postos de traballo vacantes ofertados sinala que «a promoción interna dos funcionarios a través do traballo, non pode confundirse cunha patente para excluír a vixencia dos principios constitucionais, de modo que nada permite ao lexislador estatal ou autonómico transgredir os límites que a Constitución impón á súa liberdade de configuración normativa, e menos cando está en xogo un dereito con rango fundamental como o da igualdade de acceso de todos os cidadáns ás funcións públicas».

O Tribunal Supremo, en sentenza do 25 de xaneiro de 2006 (RC 6314/1999), ante unha convocatoria na que se ofertaban a totalidade das prazas á vía de promoción interna, determinou que non se pode descoñecer en absoluto o principio xeral das probas de libre acceso, de modo que no conxunto das convocatorias para determinadas Escalas e Corpos aparezan suficientes prazas excluídas da promoción interna como para que poida aceptarse que aquel principio legal foi debidamente respectado.

No fundamento de dereito catro da sentenza citada, o tribunal sinala que “Sometido constitucionalmente o acceso á función pública aos principios de igualdade e

aos de mérito e capacidade (artigos 23.2 e 103.3 da Constitución) a Lei mencionada ha consagrado o criterio xeral de que as Administracións Públicas seleccionen ao seu persoal a través do sistema de concurso, oposición ou concurso-oposición libre (artigo 19.1), pero ao mesmo tempo ordenou que aquelas faciliten a promoción interna, agora sen límite legal expreso algún, o que levado á súa extrema consecuencia podería orixinar que se pechase o acceso libre aos Corpos ou Escalas con esixencia de titulación superior á do certificado de escolaridade, porque todas as vacantes daquelas reservásense a promoción interna, de modo que a total selección de funcionarios públicos tivese sempre a súa orixe nos Corpos ou Escalas do grupo inferior, con independencia de que despois, para ser promovido, sexa necesario posuír a titulación esixida para integrarse no grupo superior. Esta situación faría que o criterio legal do acceso libre queda tan evidentemente restrinxido, que sen dúbida acabaría lesionando os principios constitucionais de mérito e capacidade. É por iso que a eventual contradición que podería orixinarse entre os artigos 19.1 e 22.1 da Lei 30/84 debamos eliminala mediante unha racional interpretación de ambos os preceptos e á luz dos principios constitucionais. Neste sentido é de notar que o criterio fundamental sobre o que se monta o sistema legal de selección do persoal das Administracións Públicas é o das probas libres, sendo este, ademais, o que mellor estende, en razón da súa propia amplitude subxectiva, os citados principios constitucionais de igualdade, capacidade e mérito. Isto non exclúe, con todo, que os mesmos non se respecten nos casos de promoción interna, aínda cando esta, por propia definición, alcance a menos suxeitos. Por iso na Lei este sistema aparece como un simple mandato dirixido a "facilitala", nunca a substituír plenamente ás formas ordinarias e obrigadas de acceso, que son as libres. Neste sentido, aínda que se prescindiu de fixar un expreso límite numérico ás vacantes susceptibles de ser reservadas a promoción interna en cada convocatoria, con todo a interpretación sistemática da Lei impón que non se descoñeza en absoluto o principio xeral das probas libres de acceso, de modo que no conxunto das convocatorias para determinadas Escalas e Corpos aparezan suficientes prazas excluídas da promoción interna como para que poida aceptarse que aquel principio legal foi debidamente respectado."

Cos argumentos anteriores, e analizando a actual redacción da Lei 4/2007, do 20 de abril, de coordinación de policías locais nos artigos 32 a 42, non parece que queden atendidas as recomendacións do Tribunal Supremo establece na sentenza referida. A norma galega establece o sistema de quenda libre unicamente para o ingreso na condición de policía local, que é a categoría máis básica, restrinxindo absolutamente o acceso aberto ás restantes categorías, ás que unicamente pode accederse mediante promoción interna.

Somos conscientes de que o dereito á promoción interna resulta igual de fundamental, así como da importancia do desempeño competencial acomodada das funcións do postos obxecto de controversia neste expediente de queixa, pero tal consideración non parece resultar compatible coa exclusión absoluta da apertura á quenda libre dunha porcentaxe de prazas que sexa razoable, permitindo así harmonizar os principios básicos de acceso á función pública e o dereito á carreira profesional e

promoción interna. Terá, en todo caso, iso si, que concretarse as probas máis convenientes para avaliar a suficiente capacidade dos aspirantes.

Igualmente, comprendemos perfectamente os mecanismos seguidos na aprobación da lei vixente, pero neste caso, e tal como dispón o artigo 30 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, se como consecuencia das súas investigacións, esta Institución chegase ao convencemento de que o cumprimento rigoroso dunha norma pode provocar situacións inxustas ou prexudiciais para os administrados, poderá suxerir ao Parlamento de Galicia ou á Administración a súa modificación.

Por último, mencionar que, da análise da normativa comparada, pódese comprobar que as diferentes Comunidades Autónomas formularon diversas opcións, pero, en todo caso, apréciase un criterio común bastante xeneralizado de non limitar a posibilidade de convocar prazas pola quenda libre (deixando nuns casos marxe aos Concellos e noutros impoñendo medidas concretas). Inclusive, tal e como recoñece a administración galega, no caso dos corpos do Estado (Garda Civil e Policía Nacional) resérvase unha porcentaxe de vacantes para oposición libre para o posto de Inspector da Policía ou de Tenente da Garda Civil.

En conclusión, diriximos á Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza unha recomendación, que foi aceptada, para que estudase e valorase a introdución do sistema de acceso libre a determinadas prazas nas categorías superiores do Corpo de Policía Local de Galicia, impulsando desde a consellería os trámites precisos para conseguir unha modificación dos artigos 32 a 42 da Lei 4/2007, do 20 de abril de Coordinación de Policías Locais de Galicia, evitando así a exclusividade da promoción interna nas devanditas categorías.

Por último, en canto aos requisitos das convocatorias, dicir que está plenamente admitido que non é admisible esixir estar empadroado nun determinado municipio para poder participar nunha convocatoria de emprego público

Sobre este asunto, tramitouse o expediente Q/14525/17 para valorar se as bases da convocatoria do plan de práctica laboral da Deputación de Pontevedra podían ser contrarias ao principio de igualdade no acceso a función pública, ao constar como condición indispensable a inscrición no padrón de calquera termo municipal da provincia de Pontevedra.

A Deputación de Pontevedra alegou que a convocatoria de 200 bolsas de práctica laboral en centros e servizos da Deputación e Concellos da provincia de Pontevedra, destinadas a titulados universitarios ou de formación profesional, segundo os casos, sen experiencia laboral previa no ámbito da súa titulación, tiña como finalidade promover e completar a súa formación en áreas de coñecemento ou actividades que poidan facilitar a

súa incorporación ao mercado laboral. A base segunda da convocatoria establecía que poderían ser beneficiarios destas bolsas as persoas físicas que, con plena capacidade de obrar e sen estar inhabilitadas para obter axudas e subvencións públicas, reunisen os seguintes requisitos, entre outros, "estar empadroado en calquera termo municipal da provincia de Pontevedra con anterioridade ao 1 de xaneiro do ano 2016 ou acreditar unha antigüidade no Padrón dun mínimo de cinco anos".

Sinalaba tamén a administración provincial que as bolsas convocadas configurábanse como subvencións, entendéndose por tal, conforme o disposto no artigo 2 da LXS, toda disposición dineraria realizada por calquera dos suxeitos contemplados no artigo 3 desa lei, a favor de persoas públicas ou privadas, e que cumpra os seguintes requisitos: a) que a entrega se realice sen contraprestación directa dos beneficiarios; b) que a entrega estea suxeita ao cumprimento dun determinado obxectivo, a execución dun proxecto, a realización dunha actividade, a adopción dun comportamento singular, xa realizado ou por desenvolver, ou a concorrencia dunha situación, debendo o beneficiario cumprir os deberes materiais e formais que se establezan; e c) que o proxecto, a acción, conduta ou situación financiada teña por obxecto o fomento dunha actividade de utilidade pública ou interese social ou de promoción dunha finalidade pública.

O informe indicaba que estas axudas ou subvencións da Deputación Provincial de Pontevedra teñen por obxecto completar a formación e aprendizaxe das persoas ás que van dirixidas (titulados universitarios e de formación profesional) mediante a realización de traballos ou actividades cos que se pretende potenciar a súa formación práctica a nivel profesional, estando desprovistas das notas polas que se constitúe unha relación laboral. A xuízo da Deputación, a denuncia fundamentábase nas normas que regulan o acceso ao emprego público, sen ter en conta que a relación xurídica que deriva da bolsa de práctica laboral non se rexe polas normas de Función Pública se non pola Lei Xeral de Subvencións e as bases da convocatoria, que desenvolven o procedemento de concesión das axudas convocadas, solicitudes, requisitos, condicións, dereitos e deberes das partes que interveñen, resolución, suspensión, renuncias etc. O feito de establecer como requisito para poder participar "estar empadroado en calquera agarro municipal da provincia de Pontevedra" deriva da propia territorialidade da entidade que concede a axuda ou subvención, a cal persegue un interese público concreto, que se incardina, dentro do seu ámbito competencial, na actividade provincial de fomento, contemplada no artigo 36 da Lei 7/ 85, do 2 de abril Reguladora das Bases de Réxime Local (LBRL).

Neste caso, a nosa análise incide no que feito de que a nosa xurisprudencia, con apoio na doutrina constitucional relativa aos principios de igualdade, mérito e capacidade no acceso á función pública, xa se pronunciou sobre esta materia declarando que a esixencia do empadroamento, sexa como requisito ou mérito, para o acceso a un posto na administración pública atenta contra o principio de igualdade, independentemente de que o posto sexa de carácter funcionarial ou laboral, fixo ou temporal.

A condición do padrón introduce un trato desigual por razón de residencia que non atopa xustificación en razón do mérito e capacidade dos aspirantes para participar no proceso selectivo e vulnera os artigos 14 e 23.2 da Constitución

Fixado o anterior, fixemos fincapé nas condicións do caso concreto, pois o plan de práctica laboral obxecto de controversia non contempla unha relación contractual laboral dos aspirantes coa administración, e por tanto non chega a materializarse a condición de empregado público. Na prestación de servizos derivada de convenios de colaboración ou axudas orientadas á mellora da empleabilidade e para a realización de obras ou servizos de interese xeral e social na que non se establece relación laboral algunha coa administración pública (senón que a colaboración se leva a cabo desde a mesma condición de persoa desempregada), resulta admisible a inclusión do requisito ou mérito do empadroamento en razón da finalidade de tales axudas ou convenios e os programas derivados deles.

Por tanto, no suposto mencionado, atendendo á categoría de axudas ou subvencións de emprego, non apreciamos vulneración dos principios de acceso á función pública tendo en conta que non se refire a un proceso de selección para un emprego público.

B) Desenvolvemento dos procesos selectivos

O labor tuitiva realizada polo Valedor do Pobo durante o ano 2017 segue a mesma ronsel que a exercida en períodos anteriores, sendo primordial para esta institución garantir o correcto desenvolvemento dos procesos de selección.

As principais cuestións a valorar neste tipo de reclamacións son, entre outros, a configuración e contido de probas, a súa corrección e valoración, a publicación das notas, ou o acceso a determinada documentación

Destaca neste apartado o expediente Q/64895/16 (iniciado o ano anterior pero concluído no 2017), non só porque concluíu cunha recomendación dirixida ao Concello de Meaño sobre a garantía do anonimato, senón tamén porque exemplifica os casos que habitualmente se tratan neste subapartado ao abarcar varias incidencias no desenvolvemento do proceso selectivo . Neste caso, o reclamante denunciaba que na oposición celebrada no Concello de Meaño para a cobertura de prazas en réxime de contratación laboral temporal, non se respectaron os principios de acceso á función pública ao ser obrigatorio facer constar nomes e apelidos na proba tipo test. Xunto a isto,

denunciaba tamén como irregulares outros aspectos da convocatoria: fixar un prazo de tan só dous días para reclamar; valorar cursos non homologados de primeiros auxilios, non computar os anos traballados nunha empresa pública de mantemento; non distinguir na baremación entre o nivel celga 2 e celga 4; e non poder reclamar ante o resultado final.

No seu informe, o Concello de Meaño sinalaba que no exercicio facíase constar o nome, apelidos e rúbrica para os efectos de garantir a identificación de todas as follas do exame polo/a candidato/a. No referente ao período de corrección, a administración indicaba que a base sexta das bases da convocatoria contemplaba que "os aspirantes excluídos ou omitidos dispoñerán do prazo de dous días hábiles, contados a partir do día seguinte ao da publicación da resolución, para poder emendar, no seu caso o defecto que motiva a súa exclusión". En canto á valoración de méritos, no informe alegábase que os cursos de primeiros auxilios son esixibles como requisito e non se valoraban na fase de concurso. Sobre a valoración de anos a cargo dunha empresa pública (Sergas) de mantemento, constaba que non foi baremado dado que entre a documentación presentada pola candidata non constaba xustificante de servizos prestados en tal empresa pública (Sergas) nin outra documentación relativa á experiencia profesional. Por último, a valoración do coñecemento do idioma galego foi puntuado de acordo co regulado na base sétima que recolle que "por acreditar o nivel celga 2, equivalente ou superior: 0.40 puntos. A puntuación máxima deste apartado será de 0.40 puntos" non atopándose regulado outra puntuación para a titulación superior de galego, conseguindo todos os candidatos a mesma nota. Para finalizar, o Concello indicaba que a base oitava das bases contempla que "os aspirantes dispoñerán dun prazo de 3 días hábiles, a contar desde o seguinte ao da publicación das puntuacións da fase de oposición para facer alegacións ás mesmas. A listaxe coas puntuacións será definitivo de non presentarse alegacións no prazo indicado."

Tendo en conta as manifestacións da interesada e as alegacións remitidas pola administración local afectada, diferenciamos na nosa análise varios puntos:

En canto á falta de anonimato no exercicio tipo test, resulta indubitado que debe ser unha garantía para preservar en toda proba selectiva que así o permita a natureza do exercicio. Dito isto, a discusión pode centrarse na posible anulación da proba unha vez detectado o incumprimento desta premisa, recoñecéndose aquí que existen discrepancias na xurisprudencia sobre o carácter invalidante derivado da consignación da identificación do aspirante. Entre outros, e a modo de exemplo, o Tribunal Superior de Xustiza de Cataluña desestima a invalidación dunha proba tipo test na que constaba o nome completo do aspirante. Fundamenta a súa decisión sinalando que a identificación persoal é necesaria para evitar suplantacións de personalidade ou de acreditación sobre a quen pertencen as respostas, non supoñendo tal actuar vulneración dos principios constitucionais dado que o test é unha proba que se corrixe automaticamente e non en base a criterios subxectivos do examinador. A corrección deste tipo de exames limítase á aplicación dun persoal, de tal modo que resulta indiferente para o Tribunal coñecer o nome ou non dos partícipes debido a que a súa capacidade de decisión ou

discrecionalidade está absolutamente vinculada a tal persoal, sen que poida beneficiar ou prexudicar o feito de coñecer previamente ao autor do exame.

> Desde esta Institución consideramos que a esixencia do anonimato no trámite de corrección de probas de acceso á función pública é unha derivación consubstancial aos dereitos e principios constitucionais que rexen o procedemento de selección

Esta liña vén sendo ratificada polo propio Tribunal Supremo en repetidas sentenzas (por exemplo, STS do 31 de xaneiro de 2006, STS do 19 de xaneiro de 2009, etc.) ao ditaminar

que respectar o anonimato dos participantes nos procesos selectivos, aínda cando consisten en tipo test, garante os principios de igualdade e imparcialidade, debendo articularse os mecanismos precisos para garantir de modo completo e eficaz a incógnita sobre a identidade do examinado.

O anonimato é unha garantía obxectiva dos principios que rexen o proceso, polo que a mesma debe establecerse sempre que non sexa contrario á natureza e características da proba. É máis, o feito de que, durante o transcurso do procedemento selectivo non se aprecien indicios concretos de que devanditos principios se visen inobservados, non é causa suficiente para estimar que a esixencia do anonimato non é necesaria, pois, precisamente, a súa virtualidade é preventiva. Así, mecanismos tales como a utilización de códigos, aseguran o anonimato na corrección e facilita a transparencia do proceso e a confianza dos aspirantes na imparcialidade dos seus membros, así como de quen vai a ser tratados por igual aos demais participantes do proceso selectivo.

No caso que nos incumbe, dado que o exame tipo test é corrixido de maneira automática en función dunha plantilla (sen opción a posibles rectificacións), non resulta invalidado pola consignación da identidade dos aspirantes ao non producirse indefensión dos interesados, polo que neste suposto, apreciamos unha irregularidade non invalidante.

Con todo, e de fronte ao futuro, co fin de garantir dunha forma máis completa e perfecta o anonimato dos participantes no proceso, sería aconsellable que o Concello adoptase os mecanismos precisos para evitar que quede constancia do nome e apelidos dos examinados nos seus exercicios, asegurando así o anonimato de cada un deles, a condición de que sexa posible pola natureza e características do exercicio. As probas de lectura pública non entran neste caso, pero, evidentemente, as garantías mencionadas funcionan igualmente mediante outros mecanismos. A finalidade desta medida é aumentar a transparencia dos procedementos de selección para evitar dúbidas razoadas e desconfianza por parte dos candidatos.

Polo que respecta aos prazos de reclamación, resulta incontrovertible a formulación de que as bases de toda convocatoria dun proceso selectivo constitúen a "lei" do devandito proceso, de maneira que tanto a administración como os opositores atópanse vinculados a estas bases. As normas reguladoras de cada oposición son as que están contidas na convocatoria da mesma, de maneira que debe acudirse á convocatoria en concreto para comprobar a regulación sobre os requisitos, exercicios e demais circunstancias do procedemento, sempre, está claro, co debido respecto aos principios xerais establecidos no ordenamento xurídico.

Entre a información que pode conter as bases de toda convocatoria pública de selección, atópanse os prazos de reclamación. A definición e concreción destas materias nas bases da convocatoria, determina que efectivamente, a administración e os aspirantes quedan directamente vinculados polo disposto nelas. Neste caso concreto, consta nas bases os prazos para presentar alegacións, resultando razoables e proporcionados.

En canto á valoración de méritos, a nosa xurisprudencia fixo mención á ampla potestade de que dispón a Administración para definir os requisitos e méritos que mellor se axustan á convocatoria do posto para cubrir, debendo optar polos máis relevantes, a condición de que non se actúe con arbitrariedade para favorecer uns aspirantes por encima doutros. A esixencia dun determinado nivel de galego, neste caso o Celga 2, estará adecuada á función do posto, non sendo obrigatoria a valoración dun coñecemento superior se a entidade convocante considera que non resulta preciso para o desempeño das tarefas implícitas ao posto de traballo.

> En todo caso, a concreción e baremación dos méritos debe resultar proporcional, igualitaria e adecuada á praza

No caso concreto, entendemos que se dá cumprimento a estas premisas. A falta de acreditación dos servizos prestados na empresa pública á que fai referencia impide ao Tribunal telos en conta. Non se dirime neste ítem sobre a oportunidade de incluílos como mérito senón ao defecto formal de non presentar a documentación acreditativa pertinente.

Como conclusión, centramos a nosa recomendación ao Concello de Meaño na preservación da garantía do anonimato nas probas tipo test, recomendación que foi aceptada, instando a que se adoptasen as medidas necesarias para garantir de maneira completa e eficaz o anonimato dos aspirantes que concorren aos procesos selectivos, a condición de que sexa posible pola natureza e características do exercicio. En canto ás restantes demandas, non apreciamos irregularidade algunha.

Un caso rechamante sobre supostas irregularidades no desenvolvemento do proceso selectivo é o que se expuxo na investigación instada por varios participantes que denunciaban a vulneración de dereitos nas probas de acceso ao corpo de Policía Local de

Vigo. Incidíase en varios aspectos, destacando as causas de abstención nas que incorrían algúns membros do tribunal; a coincidencia de que as máximas notas obtivéranas aspirantes con relacións de parentesco, amizade ou afectividade manifesta con membros do corpo ou do equipo de goberno; a suposta filtración de preguntas; a falta de publicación de plantillas; etc.

Aquí, a investigación quedou suspendida ao confirmarnos a alcaldía que se acordou a repetición da proba teórica e que se procedería á substitución de dous vocais membros do tribunal de selección.

Por último, tamén debe considerarse unha infracción dos principios que presiden os procedementos de selección no sector público, a constatación de dilacións excesivas ou desproporcionadas durante o seu desenvolvemento, e que sexan imputables á propia administración. Como exemplo de intervención nesta problemática, destacar un conxunto de expedientes (Q/25943/17 a Q/25968/17) que denunciaban precisamente o atraso entre as diferentes probas a realizar no subgrupo C2 convocado pola Orde do 15 de xuño de 2015 para a Xunta de Galicia.

Neste sentido, debemos lembrar que, non só a Constitución Española fixa determinados principios aos que debe suxeitarse o acceso á función pública (artigo 103.3), senón que outras normas como o Estatuto Básico do Empregado Público, de forma máis específica, sinalan que a selección dos traballadores públicos realizarase mediante procedementos nos que se garantan os principios constitucionais, así como, entre outros, a axilidade, sen prexuízo da obxectividade.

> Esta axilidade debe ser unha máxima do proceso, pero tamén resulta preceptivo valorar as circunstancias concretas que poden estar a afectar á convocatoria específica que se cuestiona, co fin de asegurar a efectividade da conclusión do proceso mesmo

Por tal motivo, atender á resolución de calquera incidencia implica dotar de garantía o seu resultado, evitando anulacións posteriores que desvirtuarían as listas definitivas de aspirantes que superaron a totalidade das probas.

Por tanto, é preciso atender á razonabilidade dos atrasos, en virtude do estándar aplicable ao actuar administrativo no ámbito de que se trate, concretado nas circunstancias específicas de cada caso: complexidade do procedemento, duración de procedementos similares, reclamacións das persoas afectadas, ou relevancia dos intereses en xogo. Só cando, tras a valoración das devanditas circunstancias, se deduza que a dilación do proceso pode cualificarse como irregular ou anormal haberá que amoestar á administración por mala praxe. En caso contrario, se a razón do atraso atópase xustificada, non caberá apreciar fallo da administración.

No caso mencionado, tivéronse en conta as circunstancias alegadas pola consellería, que apelaba á tramitación de reclamacións interpostas ante as cualificacións dalgunhas fases do procedemento, que determinaron de feito, a variación de puntuacións pola modificación e anulación de dúas preguntas. Por iso, aínda entendendo as reivindicacións dos reclamantes, sinalamos que resulta difícil establecer un estándar medio nos procesos de selección públicos, porque non todos eles responden a unhas mesmas características: número de prazas convocadas, deseño do proceso selectivo, número de aspirantes, e, como sucede neste suposto, alegacións e recursos de alzada interpostos no seu ínterin, que condicionan en gran medida a súa duración. A necesidade de resolver as impugnacións formuladas ten un peso relevante a fin de evitar futuras modificacións na relación definitiva de aspirantes.

C) Listas de contratación temporal.

As listas de contratación temporal é unha ferramenta que permite á administración realizar unha selección de persoal para a cobertura eficaz de postos vacantes temporais, xerando situacións que precisan dunha actuación urxente para a rápida cobertura da praza.

Estas listaxes deben ser elaborados aplicando de forma rigorosa os principios de publicidade, igualdade, mérito e capacidade, e o seu funcionamento debe ser totalmente transparente de forma que poida realizarse un rigoroso control tanto interno como externo. A orde no que todo aspirante sitúase nunha lista de contratación temporal, condiciona a materialización efectiva dun contrato, polo que a transparencia na xestión dos chamamentos é fundamental para descartar calquera tipo de irregularidade ou arbitrariedade.

> Unha xestión rigorosa da orde de prelación nas listas de contratación temporal, constitúe unha garantía de obrigado cumprimento

Fundamentalmente, prodúcense dous grandes tipos de investigación nesta materia, por unha banda, actúase ante reclamacións que cuestionan a propia necesidade de utilizar a contratación temporal, debendo comprobarse se o amparo da urxente necesidade está realmente xustificada, ou se a cobertura do posto debe realizarse mediante mecanismos ordinarios de contratación indefinida. No ano 2017 non se detectou ningunha irregularidade neste sentido.

Un segundo grupo de expedientes céntranse directamente na xestión das listaxes, tanto no que afecta á súa elaboración como ao seu mantemento. Resulta exemplificativa a actuación levada a cabo por esta Institución, no que á creación de listas se refire, a través do expediente Q/13675/17 polo que se recomendou á Consellería de Sanidade que estudase e valorase a modificación, cos trámites de negociación sindical oportunos, o sistema de contratación temporal de médicos especialistas de área, elaborando un

procedemento de listas para a súa selección en atención á orde de prelación que resulte dos méritos dos aspirantes. Recomendación aceptada xa pola consellería.

Esta iniciativa partiu da reivindicación dun grupo de facultativos que aspiraban a cubrir postos nas especialidades sanitarias, denunciando que este tipo de contratación resulta actualmente opaca, tanto nos criterios como no acceso, adoecendo dunha discrecionalidade excesiva ao depender a selección temporal dunha entrevista co director de área ou o xerente do centro, así como a falta de publicidade dos resultados, e a inexistencia de listas para o seu posterior uso.

A administración, no seu informe, aludía ao artigo 33 da Lei 55/2003 do estatuto marco do persoal estatutario dos servizos de saúde, que establece que a selección do persoal estatutario temporal efectuarase a través de procedementos que permitan a máxima axilidade, que se basearán nos principios de igualdade, mérito, capacidade, competencia e publicidade e que serán establecidos previa negociación coas organizacións sindicais nas mesas correspondentes. O Decreto 206/2005, do 22 de xullo, de provisión de prazas de persoal estatutario do Servizo Galego de Saúde, establece, no seu artigo 66, que a selección se realizará, con carácter xeral, en atención á orde de prelación que resulte de listaxes de aspirantes periodicamente elaborados en atención aos méritos achegados polos aspirantes, e, especificamente no artigo 67 sinala que no nivel de atención especializada, a selección de licenciados sanitarios chamados a ocupar praza do persoal realizarase polo director de área ou director xerente da institución, previa autorización do centro directivo dos órganos centrais do Sergas que tivese encomendadas as funcións de persoal. A selección realizarase mediante o procedemento de concurso de méritos ou en atención á orde de prelación que resulte de listaxes de aspirantes periodicamente elaborados. As convocatorias, que serán anunciadas no Diario Oficial de Galicia, deberán incluír o baremo aplicable, así como, a previsión, de ser o caso, de memorias ou entrevistas e a composición da comisión de valoración. A puntuación da memoria ou entrevista non poderá superar o 30 por cento do total do baremo.

A xuízo da consellería, conforme ao indicado na normativa citada non existía ningún precepto legal ou regulamentario que impoña un procedemento de listas para a selección de persoal facultativo especialista de área, e o procedemento que están a utilizar as respectivas xerencias -concurso de méritos do artigo 67 do Decreto 206/2005-, axústase ao previsto na normativa citada.

Ademais, no relativo á afirmación de que o procedemento que se está aplicando adoece de discrecionalidade excesiva por depender a selección da entrevista do director de área", indicaba a administración que non existe unha valoración individual dos méritos dos participantes, senón que esta tarefa desenvólvea unha comisión de valoración, cuxa composición debe incluírse na convocatoria. Doutra banda, a puntuación da memoria ou entrevista está limitada ao 30 por cento da puntuación total, polo que esta fase do proceso de selección non pode cualificarse como determinante do resultado do mesmo. A normativa xeral da función pública considera a entrevista como un instrumento válido para asegurar a obxectividade e a racionalidade dos procesos selectivos para o acceso á

condición de persoal funcionario de carreira. Así, a Lei 2/2015, do 29 de abril, de emprego público de Galicia indica que, para asegurar a obxectividade e a racionalidade dos procesos selectivos, estes poderán completarse, calquera que sexa o sistema selectivo aplicable, coa superación de cursos e/ou períodos de prácticas, cunha exposición curricular polos candidatos con probas psicotécnicas ou coa realización de entrevistas.

O posicionamento da Valedora neste expediente, toma como punto de partida o feito de que o noso ordenamento xurídico considera fundamental que o acceso ao emprego público realícese mediante procedementos nos que se apliquen os principios de igualdade, mérito, capacidade, publicidade e obxectividade, con independencia da modalidade do contrato laboral que vaia a celebrarse.

As administracións públicas poden facer uso de diferentes modalidades de contratación laboral (tanto para persoal fixo como temporal) segundo as súas necesidades, pero as normas e principios mencionados rexen en todo caso, garantindo a concorrencia en igualdade dos aspirantes que pretende acceder a un posto na función pública

Estas directrices parten directamente da nosa norma fundamental (artigos 23.2 e 103.3 da C.E.), e reprodúcense nas diferentes normas que resultan de aplicación básica nesta materia, tal e como se recolle ao longo do articulado do Real Decreto Lexislativo 5/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do estatuto básico do empregado público ou da Lei 2/2015, do 29 de abril, de emprego público de Galicia.

A normativa específica de aplicación aos empregados aos que fai referencia esta queixa, o persoal estatutario de sanidade, tamén fai fincapé nestes principios básicos. Así, o artigo 29 da Lei 55/2003 do 16 de decembro, pola que se aproba o Estatuto Marco do Persoal Estatutario recolle os criterios xerais para a provisión de prazas de persoal estatuario mencionando expresamente a “igualdade, mérito, capacidade e publicidade na selección, promoción e mobilidade do persoal dos servizos de saúde”, insistindo na mesma liña no artigo 33 cando regula a selección de persoal estatutario temporal ao sinalar que esta “se efectuará a través de procedementos que permitan a máxima axilidade na selección, procedementos que se basearán nos principios de igualdade, mérito, capacidade, competencia e publicidade e que serán establecidos previa negociación nas mesas correspondentes.”

A nivel da Comunidade Autónoma de Galicia, o Decreto 206/2005, do 22 de xullo, de provisión de prazas de persoal estatutario do Servizo Galego de Saúde determina no artigo 65 que a selección de persoal temporal efectuarase a través de procedementos que permitan a máxima axilidade fundamentándose nos principios de igualdade, mérito, capacidade, competencia e publicidade. O artigo 66 sinala que, con carácter xeral, a

selección realizarase en atención á orde de prelación que resulta de listaxes de aspirantes periodicamente elaborados segundo os méritos achegados.

A continuación, o artigo 67 do mesmo texto (tal e como sinala a administración no seu informe) alude de maneira expresa á selección de licenciados sanitarios de atención especializada, preceptuando que esta "será realizada polo director de área ou director xerente da institución, mediante o procedemento de concurso de méritos ou en atención á orde de prelación que resulte de listaxes de aspirantes periodicamente elaborados. As convocatorias, que serán anunciadas no Diario Oficial de Galicia, deberán incluír o baremo aplicable, así como, a previsión, de ser o caso, de memorias ou entrevistas e a composición da comisión de valoración. A puntuación da memoria ou entrevista non poderá superar o 30 por cento do total do baremo." O contido deste artigo 67 encaixa no mesmo discurso de aplicación inescusable dos principios fundamentais de acceso á función pública que recollen os preceptos anteriores.

Queda claro, pois, que o director de área ou xerente seleccionará aos facultativos especialistas correspondentes garantindo os principios de igualdade, mérito, capacidade e publicidade.

Non se cuestiona nesta resolución os procedementos de selección realizados atendendo ao disposto no artigo 67, e non se discute a obxectividade dos mesmos e o respecto ás garantías constitucionais anteditas. Pero non cabe dúbida que a utilización de listas de contratación temporal, do mesmo xeito que se realiza nas restantes categorías do persoal sanitario, outorga maior transparencia ao proceso, amén de supoñer unha ferramenta útil e áxil para a cobertura de postos cuxa urxencia esixa celeridade, sen obviar as garantías precisas para acceder á función pública.

E para que realmente sexan efectivos os principios básicos do emprego público, resulta imprescindible a publicidade das listaxes para que todos os aspirantes coñezan de maneira transparente o seu posicionamento nelas, permitíndoselles comprobar o correcto funcionamento dos chamamentos.

> A publicidade das actuacións administrativas é garantía do dereito dos interesados a acceder ás prazas en condicións de igualdade

Por tal razón, articular un mecanismo de listaxes de contratación temporal para a selección de licenciados sanitarios de atención especializada reforzaría o cumprimento estrito das garantías fundamentais para o acceso á función pública. Efectivamente, a normativa de aplicación non obriga á Consellería de Sanidade a elaborar listas para a selección de persoal facultativo de área, pero non é menos certo, que non existe indicación algunha en contra. É máis, o propio artigo 67 contempla tal posibilidade cando sinala "ou en atención á orde de prelación que resulte de listaxes de aspirantes periodicamente elaborados". A elaboración de tales listaxes deberá realizarse

respectando o procedemento establecido para o efecto, que a propia Resolución do 13 de xuño de 2016, da Dirección Xeral de Recursos Humanos, pola que se dispón a publicación do pacto subscrito pola Administración sanitaria coas centrais sindicais CIG, CESM-O'MEGA, CC.OO, UXT e CSIF, sobre selección de persoal estatutario temporal do Sistema público de saúde de Galicia, o cal establece que a selección de listas noutras categorías de persoal licenciado sanitario distintas ás indicadas no parágrafo anterior requirirá do acordo da Comisión Central de Seguimento. Resulta así que tal opción pode poñerse en práctica cos requisitos precisos para iso.

Cuestión distinta é a concreción das probas que conformarán o proceso de selección. Existe unha ampla marxe na regulación das probas de selección dos empregados públicos e na decisión dos méritos e capacidades a tomar en consideración, liberdade só limitada pola necesidade de non crear desigualdades arbitrarias, en canto sexan alleas, non referidas ou incompatibles cos principios que se analizan. A propia Administración dispón de suficiente discrecionalidade para dotar de contido específico en cada caso a un concepto xurídico indeterminado como é o de mérito e capacidade.

No caso concreto do persoal facultativo especialista de área, contémplase o sistema de concurso, incluíndo unha fase de entrevista ou memoria cuxa valoración non poderá ser superior ao 30% da puntuación global. Tal previsión non vulnera os principios citados de acceso á función pública, e estamos de acordo coa Consellería de Sanidade en que esta proba non pode cualificarse como determinante do resultado do mesmo. Cabe lembrar que o principio de igualdade debe impedir a produción de discriminacións por circunstancias que poidan levar situacións de superioridade ou de inferioridade duns aspirantes fronte a outros, polo que a proporcionalidade na valoración que implica un concurso resulta determinante para considerar adecuada aos principios constitucionais arriba citados calquera proceso selectivo público, proporcionalidade que no caso analizado resulta conforme á normativa. Pero, insistimos, esta cuestión non é a determinante, e as suspicacias que poidan suscitarse pola inclusión dunha entrevista na valoración de méritos, veríanse minoradas coa existencia de listas abertas e transparentes que publicasen as cualificacións obtidas no proceso.

Nesta liña, resulta claro que resultaría acorde cos principios constitucionais a determinación obxectiva e uniforme daquelas probas teóricas e/ou prácticas destinadas a contrastar os coñecementos e aptitudes dos aspirantes, así como dos elementos tendentes a acreditar a cualificación adquirida polos aspirantes ao longo de toda a súa traxectoria vital e profesional (méritos, tales como experiencia, formación e perfeccionamento recibidos, publicacións efectuadas, cursos impartidos e similares), incluíndo, se así o considera oportuno a administración, a pertinente entrevista.

Todas as administracións públicas deben conseguir o máximo grao de adecuación aos principios fundamentais de acceso ao emprego público. A elaboración de criterios e procedementos uniformes (coas concrecións que as especialidades determinen) e a publicación transparente das listas de contratación temporal, permiten tal adecuación,

contribuíndo tamén á racionalidade e eficiencia na xestión pública neste tipo de coberturas de persoal.

Actualmente, as listaxes de contratación temporal funcionan xa para a maior parte do persoal estatutario da Consellería de Sanidade, incluído persoal licenciado, e a extensión desta situación aos especialistas de área, como xa dixemos, reforzaría a aplicación das garantías constitucionais de acceso á función pública a todos os niveis de atención. Certo é que non existe infracción do ordenamento xurídico que determine a esta Institución para ditaminar unha recomendación por unha actuación administrativa allea á normativa vixente, pero a suxestión coa que conclúe este expediente trata de incidir na mellora continua que as administracións públicas deben tratar de conseguir na xestión dos seus recursos como clave na busca da eficiencia e transparencia na prestación dos seus servizos.

Nunha liña similar de creación de listas de contratación, formulouse tamén unha recomendación á Consellería de Facenda para actualizar a convocatoria de contratación temporal nos institutos politécnicos marítimo-pesqueiros, esixindo como requisito aos docentes que integran estas listaxes a acreditación do título pertinente de formación pedagóxica e didáctica. O problema se expoñía tendo en conta que na convocatoria da administración non se esixe para ocupar un posto de profesor nun instituto marítimo-pesqueiro, e por tanto impartir docencia en ciclos de formación profesional regrada, o máster de adaptación pedagóxica.

Para esta defensoría, resulta indubidable que o profesorado que imparta Educación Secundaria Obrigatoria ou Bacharelato deberá acreditar a formación pedagóxica e didáctica establecida no artigo 100.2 da Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación; por tanto, debe estar en posesión do correspondente título de Máster regulado pola Orde ECI/3858/2007, do 27 de decembro, pola que se establecen os requisitos de verificación dos títulos universitarios oficiais que habiliten para o exercicio das profesións de profesor de Educación Secundaria Obrigatoria e Bacharelato, Formación Profesional e Ensino de Idiomas.

Atendendo á normativa citada, non pode eludirse a formación pedagóxica e didáctica que “para exercer a docencia nos diferentes ensinos regulados na presente Lei, será necesario estar en posesión das titulacións académicas correspondentes e ter a formación pedagóxica e didáctica que o Goberno estableza para cada ensino" (art. 100.2 da LOE), sinalando o artigo 9 do Real Decreto 1834/2008, do 8 de novembro, sobre condicións de formación para o exercicio da docencia, que "para exercer a docencia na educación secundaria obrigatoria, o bacharelato, a formación profesional e o ensino de idiomas, será necesario estar en posesión dun título oficial de máster que acredite a formación pedagóxica e didáctica de acordo co esixido por os artigos 94, 95 e 97 da Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación. Para iso, será necesario que o correspondente título de máster cumpra as condicións establecidas no Acordo de Consello de Ministros do 14 de decembro de 2007, polo que se establecen as condicións ás que deberán adecuarse os plans de estudos conducentes á obtención de títulos que

habiliten para o exercicio das profesións reguladas de Profesor de Educación Secundaria Obrigatoria e Bacharelato, Formación Profesional e Ensinos de Idiomas e fose verificado de acordo co disposto na Orde ECI/3858/2007, do 27 de decembro, pola que se establecen os requisitos de verificación dos títulos universitarios oficiais que habiliten para o exercicio das profesións de profesor de educación secundaria Obrigatoria e bacharelato, Formación profesional e Ensino de Idiomas".

Queda evidenciada a ineludible necesidade de estar en posesión do título de máster en formación pedagóxica legalmente recoñecido e que habilita para impartir a docencia que se oferta nos Institutos náuticos pesqueiros dependentes da Xunta de Galicia. Este deber ten que esixirse non só aos profesores con praza en propiedade senón tamén a calquera docente que exerza tales funcións en condición de interinidade.

Tal e como recolle a Consellería de Facenda no seu informe, debe acudirse á Orde do 26 de agosto de 1997 para comprobar os requisitos en vigor para poder inscribirse nas listas de provisión temporal para impartir clases nos institutos politécnicos marítimo-pesqueiros, coas modificacións impostas polas Ordes do 4 de novembro de 2008 e do 9 de maio de 2011. Debido a que non aparece nesta normativa de vixente aplicación, a necesidade de acreditar o título obrigatorio habilitante de formación pedagóxica, está a incumprirse o disposto no artigo 100.2 da LOE.

Certo é que a propia consellería transmitiunos o seu compromiso de desenvolver unha próxima convocatoria de proceso selectivo para o ingreso no corpo facultativo superior da Administración especial da Xunta de Galicia, escala de profesores numerarios de institutos politécnicos marítimo-pesqueiros, na que se incluirá como requisito o de estar en posesión da formación pedagóxica e didáctica a que se refire o artigo 100.2 da Lei orgánica 2/2006. Con todo, consideramos que a constatación do incumprimento actual dunha norma de obrigado seguimento, debe levar medidas máis contundentes que permitan a adecuación á Lei 2/2006 de maneira inmediata, coas disposicións precisas e/ou transitorias idóneas. De aí a emisión da recomendación indicada nas liñas anteriores.

.

Como diciamos ao comezo deste terceiro punto de análise relativo ás listas de contratación temporal, un aspecto fundamental da nosa actividade constitúeo a supervisión do propio mantemento e funcionamento das listas

Ten encaixe aquí dúas importantes recomendacións publicadas no ano 2017, dirixidas ambas as ao Consorcio Galego de Igualdade e Benestar (Q/1005/16 e Q/13982/17) sobre a cobertura de prazas nas Escolas Infantís dependentes deste organismo.

No caso do expediente Q/13982/17, detectáronse irregularidades no funcionamento das listas da Escola del Temple, en tres puntos fundamentais:

1. O primeiro, cando se ofreceu unha praza a unha persoa que non formaba parte das listas da escola afectada. Os argumentos esgrimidos polo Consorcio para ofertar unha a esta persoa baseábanse a praza que viña ocupando noutra escola fora amortizada, e por tal motivo ofertábaselle unha nova praza na Escola del Temple en aplicación dun acordo conseguido cos representantes sindicais para evitar consecuencias prexudiciais aos traballadores afectados pola modificación do catálogo de postos de traballo, mantendo a súa vinculación laboral pola adxudicación inmediata dun novo contrato.

Ao noso entender, este acordo supón unha modificación substancial do disposto nas Bases Xerais do procedemento de elaboración de listas de espera para a contratación de persoal laboral temporal do Consorcio. E neste punto resulta incontrovertible a formulación de que as bases de toda convocatoria dun proceso selectivo ou do funcionamento dunha bolsa de contratación temporal constitúen a norma básica e de referencia do proceso, de maneira que tanto a administración como os participantes atópanse vinculados ás devanditas bases. Certo é que, desde a aprobación das devanditas Bases, foron sucedéndose diversos acordos do Comité Directivo do Consorcio polo que se modificaba o contido de tal documento. Pero en tales modificacións constátase unha intención de mellorar a definición, concreción e interpretación das posibles situacións que se poden afrontar na súa aplicación ordinaria. Con todo, a modificación que se formula no acordo coas organizacións sindicais do 21-07-15 supón unha variación, xa non só substancial, senón que contravén directamente o disposto no artigo 16 das bases. Así, neste artigo sobre as situacións nas listas, disponse que "Unha vez contratado/ao/a aspirante e despois de finalizado o contrato de traballo, incorporarase de novo á lista correspondente no mesmo lugar que ocupaba inicialmente, agás que a substitución sexa por tempo superior a 12 meses, nese caso, despois de finalizar o contrato de traballo pasará a ocupar o último lugar na listaxe por un período de 4 meses. Finalizado devandito período volverá automaticamente ao lugar que ocupaba inicialmente na listaxe correspondente." Esta redacción adoptouse tras o acordo do Comité Directivo do 13-03-13 pois antes non contemplaba a limitación de estar no último posto só durante 4 meses. Resulta evidente que esta modificación concreta e delimita o disposto nas bases iniciais, permitindo o movemento das listas (finalidade buscada ao determinar a volta ao último posto) pero non de maneira permanente. En cambio, o acordo que agora resulta analizado neste expediente, implica que a persoa non volve na lista ao último posto, pero tampouco ao que ocupaba con anterioridade á contratación que finaliza, senón que directamente ofertóuselle un novo contrato.

Motivaba o Consorcio que con tal decisión que se tratou de evitar consecuencias prexudiciais aos traballadores afectados polos postos amortizados. Pero aquí prodúcese un claro conflito de intereses tendo en conta que existen tamén aspirantes nas listas que ven frustradas as súas expectativas que dimanan directamente das normas de funcionamento da bolsa de contratación na que se atopan inscritos.

A temporalidade é a característica do contrato que asina a persoa da praza amortizada, e no momento que desaparece a causa que motivou a súa contratación, debe ser reintegrada na bolsa de emprego no posto que determinen as bases. A extinción deste contrato de interinidade por vacante debía producirse cando se produza a cobertura da praza como resultado dun proceso ordinario de selección ou pola amortización da mesma (independentemente de se tal circunstancia implica na actualidade determinadas indemnizacións polo novo criterio aplicado pola Sala 4ª do Social do Tribunal Supremo do 19 de febreiro de 2015, recaída no recurso de casación para a unificación de doutrina número 51/2014). En todo caso, o que resulta aquí é unha obvia extinción do contrato e a aplicación automática do artigo 16 das Bases Xerais de listaxes do Consorcio. Polas razóns xa expostas, non debe considerarse válido o acordo ao que alude o informe do Consorcio pois contravén o disposto na norma de obrigado cumprimento.

As xustificacións para amortizar determinados postos de traballo non condicionan en ningún caso o funcionamento das listas de contratación temporal, e non poden facer variar o regulamento ordinario para salvagardar intereses particulares. Ademais do anterior, resulta ilóxica a equiparación que chega a producirse entre o persoal laboral fixo e/ou indefinido co persoal laboral, pois en ambos os casos ofértaselles un cambio de praza, nun caso sen solución de continuidade e noutro coa firma dun novo contrato, pero para os efectos, o resultado é o mesmo, cal é a continuidade na prestación de servizos á administración.

2. En segundo lugar, ofertouse unha praza vinculada á dirección da escola a unha persoa que non se atopaba nas listas de aplicación (as da escola infantil de Cambre, xa que por ser municipio limítrofe, debían ser as utilizadas).

O Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar aludía aquí a que se trataba dun centro de nova apertura cun novo equipo educativo e por tanto precisa de garantías que aseguren un correcto funcionamento. Pero o certo é que non consta na normativa do Consorcio regulación específica sobre o nomeamento da persoa á que se lle encomenda á Dirección de cada escola. O que si parece existir é unha práctica habitual asentada de nomear a aquel/a traballador/a que posúe a maior puntuación, práctica que neste caso concreto elúdese. A razón de que resulta ser un centro de nova apertura non resulta suficiente, tendo en conta que probablemente as persoas que van desempeñar os seus servizos proveñen das listas dun centro limítrofe, tal e como dispón o artigo 10 das Bases Xerais, e que terán experiencia suficiente para afrontar as tarefas encomendadas, e sen ter en conta, ademais, que en virtude da amortización de prazas noutros centros, ao do Temple accede xente con categoría de persoal laboral fixo.

A maior abundamento, cabe dicir que a persoa que exerza as funcións de dirección está contratada para un posto de mestre ou técnico, e como tal prestará servizos nunha desas prazas, sendo os labores de dirección un complemento (coa compensación económica correspondente) á súa carga de traballo ordinario. Por tanto, o acceso de calquera mestre ou técnico a unha escola infantil dependente da rede do Consorcio debe

seleccionarse atendendo estritamente ás disposicións contidas nas Bases Xerais. Non queda xustificada a excepción que formula aquí o Consorcio.

3. En terceiro lugar, apreciábase falta de transparencia no funcionamento das listas de contratación temporal. O Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar é un organismo público e resúltalle de plena aplicación os principios que rexen o acceso á función pública de igualdade, mérito e capacidade. Por tanto, deberá seleccionar ao seu persoal mediante procedementos que garantan tales principios constitucionais. A existencia de criterios obxectivos de selección que determinen ademais a nota definitiva conseguida, permitindo establecer a orde de prelación para xerar unha lista que coloque aos aspirantes segundo a súa puntuación, resulta fundamental.

> O posto que ocupa cada opositor non resulta fútil nun proceso selectivo público, máxime se a partir desta puntuación xorde unha bolsa de contratación temporal á que se remite a administración para a cobertura temporal de prazas

E para que realmente sexan efectivos os principios básicos de acceso á función pública, resulta imprescindible a publicidade das listaxes para que todos os aspirantes coñezan de maneira transparente e accesible o seu posto, permitíndoselles comprobar o correcto funcionamento dos chamamentos. A publicidade das actuacións administrativas é garantía do dereito dos interesados a acceder ás prazas en condicións de igualdade, incluíndo por suposto a fase posterior ao desenvolvemento do proceso selectivo, isto é, a executividade das listas derivadas precisamente dese proceso. A falta de publicidade na xestión das listaxes limita o dereito dos interesados, impedíndolles coñecer de maneira actualizada a orde de prelación na que se sitúan e condicionando posibles reclamacións ante un erro nos chamamentos.

O principio xeral de transparencia, como eixo fundamental do funcionamento da administración pública, aconsella a posta en marcha de mecanismos e instrumentos que permitan garantir o acceso dos administrados á información sobre a xestión das listas de contratación temporal. Resulta así lóxico, razoable e oportuno que se dea publicidade ás listaxes dos aspirantes que se atopan na bolsa de contratación temporal da rede de escolas infantís do Consorcio.

Certo é que desde o Consorcio trasladouse a intención de adaptarse a estas reivindicacións tendo en conta que está pendente de publicación o acordo entre a Xunta de Galicia e as organizacións sindicais CIG, CCOO e UXT para a integración do persoal do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar no V Convenio Colectivo de Persoal Laboral da Xunta de Galicia, xa que a cláusula cuarta do acordo contempla a modificación do Decreto de Listas e ao compromiso de aplicar o réxime deste ao persoal do Consorcio.

Con todo, a dilación deste proceso obriga ao Consorcio para realizar de forma inmediata cantas xestións sexan oportunas para dar publicidade das listas de contratación, con independencia da aplicación do Convenio Colectivo do persoal laboral da Xunta de Galicia.

Por todo o indicado anteriormente, recomendouse ao Consorcio adoptar as medidas necesarias para repoñer á autora da queixa no dereito que lle corresponde, e que non chegou a facerse efectivo ao realizarse dous chamamentos de maneira indebida, un deles a unha aspirante que ocupaba unha posición inferior á reclamante, e outro a unha persoa que non estaba incluída na lista aplicada, sen que estea debidamente xustificada ambas as contratacións. Tamén se lle indicou que debería proceder a dar a debida publicidade ás listas de contratación temporal existentes para a cobertura de postos nas escolas infantís dependentes deste organismo, cumprindo así cos principios de transparencia e publicidade que deben rexer en toda administración pública.

Ademais destas recomendacións, no período 2017 xurdiu outra problemática vinculada tamén á xestión de listas do Consorcio. Unha persoa que formaba parte das listas denunciou que a súa petición de reincorporación á listaxe de educadora, tras permanecer en situación de suspensión de chamamentos por coidado de fillos, non se fixo efectiva en prazo. O atraso na tramitación da súa solicitude determinou que non fose convocada para unha vacante na escola del Temple. O Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar alegaba que o escrito se recibira en servizos centrais o 31 de agosto, día dos chamamentos, polo que resultara imposible a súa inclusión. Con todo, a interesada presentaba probas de rexistrar a súa petición no rexistro da Coruña con data de 22 de agosto.

Co fin de aclarar a problemática, e entendendo que o problema se centraba na suposta demora entre a comunicación de levantamento selada no rexistro xeral da Xunta de Galicia pola interesada con data de 22 de agosto e a recepción desta solicitude polo propio Consorcio o día 31 de agosto, dirixímonos á Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para que nos facilitasen información sobre o trámite de remisión en cuestión. O informe remitido pola Secretaría Xeral Técnica desa consellería indica que a normativa de aplicación na materia é o Decreto 191/2011, do 22 de outubro, de organización e funcionamento dos rexistros da Administración xeral e das entidades públicas instrumentais da Comunidade Autónoma de Galicia. De acordo co artigo 9 dese decreto, as actuacións materiais de rexistro de entrada de solicitudes, escritos e comunicacións realízanse en soporte informático sobre un sistema de información único para o conxunto de órganos, servizos e unidades que integran o Sistema Único de Rexistro da Comunidade Autónoma de Galicia; devandito soporte é a aplicación informática "Aires" de xestión do sistema de rexistro. A Consellería de Presidencia sinalaba que de acordo co artigo 19 do devandito decreto, as solicitudes, escritos ou comunicacións de particulares que se presenten nos rexistros auxiliares serán rexistrados de entrada mediante a anotación correspondente, co número RX1614716; a remisión material de documentación efectúase no prazo máximo de dous días hábiles,

art. 19.b), e que a Disposición Adicional 3ª dese decreto establece que o horario de atención ao público nos Rexistros os sábados será de 9 h. a 14 h.

Respecto da entrada realizada o sábado 22 agosto, ás 13:19 h, constaba no informe que o funcionario do Rexistro de Monelos completou os trámites informáticos o luns 24 de agosto, ás 10:59 h, dentro do citado prazo de 2 días hábiles. O seguinte paso foi poñer o escrito rexistrado dentro dun sobre rotulado coa dirección do Consorcio destinatario, e entregouse ao Servizo Postal de Correos para a súa achega, mediante valixa para Rexistro Xeral en Santiago de Compostela; unha vez recibida, depositase o sobre no clasificador específico do Consorcio, onde o recolle o seu propio persoal. Para finalizar, o informe do Servizo do Rexistro Xeral e Información á Cidadanía recolle que o funcionario do rexistro do Consorcio recibiu ese sobre, que xa ten rexistro de Entrada e realizou o trámite de recepción electrónica, mediante o número (interno) 6667, con data luns 31 de agosto, ás 14:02 h.

Tras un exhaustivo estudo de toda a información obrante neste expediente, consideramos que o problema que orixina esta reclamación debe centrarse plenamente no tempo transcorrido entre a solicitude de levantamento de suspensión formulado e rexistrado pola interesada con data de 22 de agosto de 2015. Non xera dúbidas o procedemento así, tendo en conta que resulta aclarado o carácter automático deste unha vez que se comunica ao Consorcio. Tampouco se discute a orde de prelación das persoas chamadas o día 31 de agosto, estando admitido por todas as partes que había persoas que se atopan nunha posición inferior á da reclamante.

Por tanto, a orixe do problema xorde en tanto que, tal e como vén afirmando o Consorcio nos seus escritos, a imposibilidade de chamar á autora da queixa para a cobertura dunha das prazas convocadas na Escola de Cambre – O Temple deriva de que a súa solicitude de incorporarse aos chamamentos mediante o levantamento da suspensión solicitada no ano 2012 produciuse con posterioridade á adxudicación das prazas, pois no rexistro do Consorcio non se tivo recepción oficial do seu escrito ata as 11.47 hs do día 31, realizándose as chamadas preceptivas a outras candidatas ás 12.13, 12.31 e 12.37 hs dese mesmo día.

Dito o anterior, debemos traer a colación o disposto no artigo 38 da Lei 30/1992 (vixente naquel momento) que establece que os órganos administrativos levarán un rexistro no que se fará o correspondente asento de todo escrito ou comunicación que sexa presentado. Engádese que, concluído o trámite de rexistro, os escritos e comunicacións serán cursados sen dilación aos seus destinatarios e ás unidades administrativas correspondentes desde o rexistro en que fosen recibidas. Tamén hai que lembrar o disposto no apartado b) do artigo 19 do Decreto 191/2011 mencionado nos antecedentes, o cal alude expresamente ao prazo máximo de dous días hábiles que ten o órgano rexistrador para remitir a solicitude, escrito ou comunicación ao órgano competente cando este pertenza a outra administración pública.

Pola información que manexa esta Institución, achegada pola interesada e as administracións afectadas, parece quedar evidenciado que o encargado do rexistro sito no edificio administrativo da Coruña-Monelos remitiu nos prazos preceptivos a solicitude da interesada. Sendo isto así, non deixa de ser sorprendente que, desde o luns 24 de agosto, o Consorcio non recibise o documento ata 7 días naturais (6 días hábiles) despois. Deste xeito, se a remisión foi realizada sen dilación, non queda xustificada que a recepción polo persoal do Consorcio fose igualmente dilixente. Entendemos que diariamente se recepcionan documentos dirixidos a este organismo público para darlle entrada rexistral, sen que ao longo desa semana (ata o luns 31 de agosto) non se chega a incluír o escrito remitido desde A Coruña o día 24 de agosto.

Deberiamos sinalar tamén que, segundo manifesta a interesada, se puxo en contacto telefónico co Consorcio en varias ocasións para confirmar a recepción da súa solicitude, trasladando a presentación efectiva da petición de levantamento da suspensión de chamamento. Por iso, resulta curioso que non se producise movemento algún para interesarse se, efectivamente, se podía estar a se producir algunha dilación indebida no funcionamento do rexistro.

Non podemos obviar a especial transcendencia que os atrasos na remisión/recepción de documentación polas Oficinas de Rexistro poden ter sobre os procedementos administrativos aos que se cursan e, concretamente, respecto dos prazos de resolución e notificación. Nin sequera o prexuízo que debe soportar o administrado por un funcionamento anormal dos órganos administrativos queda emendado polo chamamento do día 2 de setembro dese mesmo ano que se realizou á interesada, pois ela mesma destaca que as prazas cubertas a finais de agosto eran vacantes, mentres que a que se lle ofertou posteriormente era unha substitución.

Ao noso entender, queda evidenciada unha dilación excesiva no rexistro da solicitude da interesada imputable unicamente á administración pública, en concreto ao Consorcio, e será este quen deberá instar a investigación oportuna para dirimir as responsabilidades correspondentes, tendo en conta a información obtida do rexistro xeral da Coruña-Monelos. Sen dúbida, a interesada non debe soportar os prexuízos causados por tal demora que determinou a imposibilidade de acceder aos postos ofertados para a Escola Infantil de Cambre – O Temple, que de recibir en tempo e forma o seu escrito (tal e como foi presentado atendendo a unha dilixencia media esixible), poderíalle dar acceso.

Por todo o indicado anteriormente, recomendouse á Consellería de Política Social, ao ser o órgano superior do Consorcio, que adoptase as medidas necesarias para repoñer á autora da queixa no dereito que lle corresponde, e que non chegou a facerse efectivo ao producirse unha dilación excesiva no rexistro da súa solicitude no órgano competente para resolver o procedemento, constatándose así un mal funcionamento da administración non imputable á administrada.

Temos que sinalar que ningunha das dúas recomendacións que detallamos, foi aceptada. Temos coñecemento, que as reclamantes acudiron á vía xudicial, onde xa se pronunciaron os órganos xurisdicionais corroborando as conclusións ás que chegara esta defensoría.

D) Promoción interna e carreira profesional.

O Estatuto Básico da Función Pública, recolle a promoción como un dereito dos empregados públicos, asegurando que as oportunidades de ascenso réxense segundo os principios de igualdade, mérito e capacidade, existindo varias modalidades de subir postos no escalafón laboral.

Para clarificar os conceptos que se utilizan nesta materia, debemos mencionar que na promoción dos funcionarios de carreira existen catro formas de ascenso laboral: carreira horizontal na que se ascende de grao, categoría ou chanzo sen necesidade de cambiar de posto de traballo; a carreira vertical que consiste no ascenso na estrutura de postos de traballo polos procedementos de provisión establecidos; promoción interna vertical consiste no ascenso desde un corpo ou escala dun Subgrupo ou Grupo de clasificación profesional a outro superior no caso de que este non teña Subgrupo; e promoción interna horizontal que supón o acceso a corpos ou escalas do mesmo Subgrupo profesional.

En conclusión, a carreira tradúcese en consolidar grao, permanecendo no mesmo Corpo, Grupo ou Subgrupo funcionarial e pode ou non supoñer cambio de posto. Na promoción interna, hai que superar un procedemento selectivo e implica cambio de Corpo, Subgrupo ou Grupo de clasificación profesional.

> As intervencións da Valedora en materia de promoción interna e carreira profesional tradúcense na comprobación dos principios básicos de igualdade, mérito e capacidade neste tipo de procesos de ascensos laborais

Aínda que xa fixemos mención a unha importante actuación desta defensoría sobre o impulso da carreira profesional do persoal estatutario de enfermería, debemos incluír novamente a súa referencia neste informe tendo en conta que continuaron chegando queixas no mesmo sentido, non só xa desta categoría profesional senón tamén desde outras especialidades sanitarias, chegando a rexistrarse unha queixa múltiple de idéntico contido presentada por un total de 1.095 reclamantes.

A problemática parte de que, actualmente, como consecuencia das limitacións das leis de orzamentos xerais, atópase suspendido o Acordo Retributivo 2008-2012, desactivando os mecanismos para facer efectivo o dereito á carreira profesional na Consellería de Sanidade.

No informe emitido pola Consellería de Sanidade consta que as medidas cuestionadas afectan á totalidade dos empregados públicos, e resultaron e resultan vinculantes e indispoñibles para a administración sanitaria galega. Indícase tamén que, no que respecta a actuacións futuras, haberá que esperar a coñecer a Lei de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para posteriores exercicios, ou calquera outra modificación normativa, no ámbito do emprego público, para valorar a súa viabilidade.

Ao noso entender, na análise desta problemática deben diferenciarse dúas peticións básicas:

A primeira delas ten un carácter xeral e refírese aos recortes dos dereitos laborais e retributivos que experimentou o persoal de enfermería do SERGAS nos últimos anos. A mesma autora sinala no seu escrito que estes recortes non afectan exclusivamente aos profesionais da enfermería, senón que alcanzan "á xeneralidade dos empregados públicos". O Valedor recibiu diversas queixas procedentes doutros colectivos de empregados públicos, dándolle ás mesmas un tratamento similar que coincide, no substancial, co afirmado pola Administración sanitaria galega neste caso cando sinala que as medidas de limitación de dereitos laborais e retributivos incorporadas a normas orzamentarias con rango de lei resultan vinculantes e son indispoñibles para a Xunta; por tanto, a Administración, ao aplicar as previsións lexislativas, non comete ningún acto censurable que deba ser sometido ao control do Valedor.

Certamente, resulta desexable que os acordos laborais conseguidos pola administración cos axentes sociais (entre moitos outros o Acordo 2008-2012 ao que fai referencia o escrito de queixa) que foron suspendidos por mor da crise sexan progresivamente reactivados na medida en que se consolida o proceso de recuperación económica. Con todo, o Valedor non debe interferir na materialización da competencia orzamentaria que é exclusiva do Parlamento de Galicia. Como indicamos noutros asuntos, a lei de orzamentos non é unha norma común que xere un efecto singular inxusto e respecto da que podería instarse un pronunciamento do Valedor, senón que é unha norma que funciona, nun contexto de ríxido control do déficit público, como un sistema de vasos comunicantes no que as decisións concretas de gasto xeran repercusións sobre outras partidas relevantes. Desde este punto de vista, debe salvagardarse a competencia exclusiva do órgano parlamentario para pronunciarse, cunha visión holística e de conxunto das necesidades a atender, sobre o proceso global de asignación dos recursos financeiros dispoñibles.

A segunda das cuestións suscitadas pola autora refírese á reactivación da carreira profesional das diferentes categorías que conforman as especialidades dos profesionais que traballan na sanidade pública.

> Tendo en conta que o dereito á promoción profesional constitúe un elemento esencial do emprego público, o Valedor considera que as administracións deben impoñer as menores limitacións posibles ao mesmo

Nese sentido, cabe sinalar que a suspensión da carreira e promoción profesional que se materializou a través das sucesivas leis de orzamentos de Galicia desde 2010 ten un efecto exclusivamente económico que non debería ser obstáculo para permitir que os Comités de Avaliación previstos na normativa puidesen actuar (avaliando os méritos dos solicitantes e emitindo as propostas de resolución) a fin de que a Dirección Xeral de Recursos Humanos do SERGAS puidese emitir as correspondentes resolucións de recoñecemento de nivel, sen efectos económicos. O dereito á promoción e á carreira dos profesionais, por tanto, pode ser parcialmente satisfeito mediante a aplicación do sistema de recoñecemento profesional previsto na normativa, aínda que as resolucións da Dirección Xeral que integren no nivel correspondente aos candidatos que superasen a avaliación deberán sinalar que carecerán de efectos económicos ata o momento no que a lei de orzamentos que corresponda levante a suspensión decretada desde 2010.

Como conclusión, recomendamos á Consellería de Sanidade que adoptase as medidas necesarias para reactivar a carreira profesional do persoal estatutario do sector sanitario, creando os Comités de Avaliación onde non estean a funcionar e procedendo ao recoñecemento, sen efectos económicos, dos novos niveis de carreira obtidos. A consellería non aceptou esta recomendación.

E) Conciliación da vida laboral, familiar e persoal

Esta Institución considera fundamental que todos os axentes sociais e institucionais (administración, empresa, sindicatos, terceiro sector, particulares) actúen para lograr alcanzar o máximo grao de conciliación efectiva da vida persoal, familiar e laboral. E desde logo, a administración pública xoga un papel fundamental implantando mecanismos adecuados que fagan realidade dita conciliación, dando exemplo de boas prácticas na xestión do seu propio persoal.

> A conciliación da vida laboral, familiar e persoal é un dos retos máis importantes da sociedade española

Somos conscientes de que, en termos xerais, rexistráronse importantes avances na regulación da xornada laboral no que respecta á posibilidade de que os empregados do sector público poidan conciliar o seu traballo coa súa vida persoal e familiar.

As últimas medidas adoptadas polos órganos lexislativos en materia de función pública, modificando xornadas e permisos, tiveron en conta a flexibilidade horaria que permite, en boa medida, adaptar a xornada laboral ás circunstancias persoais, e lograr así unha boa integración tanto de empregados con responsabilidades familiares (nais en período de lactación ou pais con nenos pequenos ao seu cargo, traballadores que necesiten coidar dunha persoa maior...) como doutros colectivos como traballadores con necesidades especiais de desprazamento ou discapacitados físicos.

Aínda partindo da afirmación anterior, detectamos posibilidades de mellora, cuxa concreción se exemplifica no expediente Q/584/16 sobre comisións de servizos por razóns de conciliación a docentes doutras Comunidades Autónomas. A queixa iniciouse a raíz do escrito dunha profesora do corpo de educación do estado, destinada noutra comunidade autónoma, á que se lle denegou unha comisión de servizos por conciliación ao non contemplar a normativa galega tal posibilidade.

Solicitado informe á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, a administración remitiunos un escrito no que sinalaba, en primeiro lugar, que non existe ningunha norma con rango legal que impoña o deber de permitir que o persoal con destino definitivo nunha Administración poida ter destino temporal noutra diferente por razóns de conciliación da vida familiar. Con todo, fai referencia á potestade das Administracións para establecer as posibilidades de modificar o destino dos seus empregados e empregadas por razóns de conciliación.

A Administración educativa de Galicia, de conformidade coas organizacións sindicais, só permite ao persoal funcionario de carreira dos corpos docentes regulados na Lei Orgánica 2/2006, do 2 de maio, de Educación con destino definitivo nesta Comunidade Autónoma, a posibilidade de variar provisionalmente o seu destino por razóns de conciliación da vida familiar e laboral, sempre que se cumpran certos requisitos (Orde do 28 de xuño de 2006). Segundo o exposto no informe, esta regulación non incumpre ningunha disposición legal e mesmo pode ser derrogada para todo o persoal, non sendo esta a intención da Consellería.

Para a consellería non existía trato discriminatorio, debido a que non existe deber legal de permitir a participación do persoal doutras administracións no procedemento de adxudicación de destinos provisionais. Así mesmo, a esixencia dun requisito obxectivo para poder participar, como é ser persoal funcionario de carreira con destino en Galicia, non infrinxe o ordenamento xurídico.

Por último, a Consellería alegaba a falta de elementos obxectivos de comparación con respecto a outras administracións autonómicas que o permiten e aos requisitos e procedementos establecidos, polo que consideraba as manifestacións da reclamante como acusacións sen fundamento.

Analizada toda a información anterior, sinalamos que, efectivamente, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria non está a vulnerar o ordenamento

xurídico vixente, tendo en conta que non hai disposición legal que obrigue a esa administración a abrir a convocatoria de adscrición temporal mediante comisión de servizos ao persoal docente que non teña destino definitivo na comunidade galega. Estamos de acordo en que esta decisión encaixa na marxe de que dispón unha administración pública para estruturar os recursos dispoñibles para conseguir unha xestión eficaz dos intereses colectivos. Tal capacidade de autoorganización está claramente recoñecida na estrutura administrativa pública, permitindo adoptar medidas de organización de carácter discrecional en función do que os órganos de dirección consideren máis conveniente para os intereses públicos.

Non obstante o anterior, a demanda que subxace na problemática contida neste expediente de queixa non deriva dunha actividade irregular da administración autonómica senón que é un efecto pernicioso dunha regulación básica que desde o punto de vista desta Institución é mellorable. Tal afirmación realízase a partir das consideracións que a continuación se expoñen:

1. A Orde do 28 de xuño de 2006 establece no seu artigo 2º que só poden optar á comisión de servizos por motivos de conciliación da vida familiar e laboral os docentes que impartan ensinos non universitarios e "teñan destino definitivo na Comunidade Autónoma de Galicia". Con todo, resulta contraditorio que na Orde do 30 de abril de 2007, ditada pola mesma consellería, en ningún momento se faga referencia a este requisito espacial para poder optar a unha comisión de servizos por motivos de saúde.

Sorprende que para o suposto no que o interesado aduce motivos en atención a situacións persoais especiais por motivos de saúde, a convocatoria estea aberta a docentes con destino comunidades autónomas, e nos casos de conciliación familiar non se dea o mesmo caso. De feito, a Orde do 28 de xuño de 2006, na introdución recolle literalmente que "Parece razoable ampliar a posibilidade de outorgar comisión de servizos por motivo de conciliación familiar e laboral, sen que estea limitada exclusivamente a motivos de saúde", pero restrinxindo esta ampliación aos funcionarios con destino definitivo en Galicia, limitación que non resulta xustificada. Haberá que determinar as condicións e circunstancias que deben valorarse para a concesión destas comisións, que non deberían derivar en procesos xeneralizados, como a propia Orde sinala, pero a diferenza nos potenciais interesados non resulta motivada cando a asimilación parte dun criterio obxectivo de avaliación de circunstancias que permitan conciliar a vida laboral e familiar por motivos de saúde ou por coidado de fillos a cargo.

2. A administración, no seu informe, refírese á falta de referencia á regulación doutras Comunidades Autónomas, e a imposibilidade de realizar unha análise comparada. Neste sentido, e realizando unha procura comparada, podemos traer a colación disposicións de varias autonomías en materia de comisións de servizos por conciliación laboral e familiar, concretamente a Orde do 18 de xuño da Consellería de Educación de Andalucía e a Resolución do 13 de abril de 2015 da Consellería de Educación do Principado de Asturias, nas que non se esixe este requisito obxectivo nos procedementos establecidos pola Administración andaluza e asturiana.

3. Tal como se recoñece no art. 71 da Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia, e no art. 14 do Estatuto Básico do Empregado Público, a adopción de medidas que favorezan a conciliación da vida persoal, familiar e laboral é un dereito de todos os empregados públicos e corresponde á Administración velar pola súa efectividade.

> Esta Institución, que ten entre as súas funcións a de procurar a mellora do nivel de protección dos dereitos constitucionais, estima que favorecer e mellorar a conciliación da vida laboral e familiar é un ámbito de actuación dos poderes públicos que reclama novos avances ou medidas adicionais, existindo un elevado consenso social acerca desta necesidade, sendo un dos grandes retos da vida moderna

En conclusión, suxerimos á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que deberían adoptarse as medidas necesarias para promover plenamente a conciliación da vida familiar, social e laboral dos traballadores públicos, e por tanto, equiparar as condicións e requisitos dos solicitantes para acceder a unha comisión de servizo por adscrición temporal dos funcionarios dos corpos docentes para situacións de conciliación da vida familiar e laboral e situacións especiais por motivos de saúde, modificando as respectivas Ordenes que as regulan (Orde do 28 de xuño de 2006 e Orde do 30 de abril de 2007, respectivamente) para permitir a participación de funcionarios con destino definitivo tanto na Comunidade Autónoma galega como noutros territorios.

Á parte de consideracións a nivel de lexislación ou medidas de conciliación, recibimos queixas relativas á aplicación concreta da normativa existente e á interpretación efectiva da mesma. Unha traballadora do Concello de Mondariz trasladounos o problema ao que se enfrontaba tras a modificación de horarios que afectaba o seu posto de traballo, e a imposibilidade que iso supoñía para conciliar a súa vida laboral e familiar.

A pesar de que non puidemos finalizar a nosa investigación debido á intervención de instancias xudiciais, si nos deu tempo a recibir un primeiro informe da alcaldía no que se alegaba que era unha entidade local pequena que non contaba con taxa de reposición nin capacidade económica para a contratación, e do incremento das actividades do pavillón municipal, de aí a necesidade de reorganizar servizos e persoal.

Ao noso entender, a información non resultaba suficientemente xustificada, xa que, ata ese momento, expuxéronse alternativas para coordinar as actividades coa colaboración doutro persoal e de usuarios do pavillón, sen que se apreciase motivo bastante para modificar a actual xornada da traballadora afectada. Ademais, non constaba que se houbese tentado aproximacións de coordinar as xornadas de

traballadores en similares postos. Por tales razóns, consideramos necesario que a alcaldía complementase a información sobre as razóns que motivaron o cambio de xornada e como se atenderían outros servizos que, en principio quedarían desatendidos, e que accións negociadoras expuxéronse para alcanzar unha solución pacífica ao conflito. No segundo escrito do concello notificábasenos a interposición de demanda xudicial, sen referencias xa ao fondo do asunto, véndose obrigada a Valedora a concluír o expediente.

Por último, queremos mencionar aquí o expediente Q/22466/17 no que se constata a correcta actuación da administración, pois se aprecia que existen amplos mecanismos para a conciliación, aínda que en ocasións, non resulta factible chegar a todos os casos particulares pois tamén é necesario atender aos intereses colectivos que supón o desempeño de servizos públicos. Concretamente, la problemática versaba sobre a denegación de prórroga dunha comisión de servizo por conciliación a unha docente da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, debido a que o seu centro de destino definitivo estaba a menos de 60 km do seu domicilio.

Ante a petición de información, a administración educativa indicaba que os sistemas comúns de provisión de postos de traballo nunha administración pública, entre os que destaca o concurso de traslados (disposición adicional sexta da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación; e os artigos 89 e 90 da Lei 2/2015, do 29 de marzo, do emprego público de Galicia), deben basearse nos principios constitucionais de mérito, capacidade e igualdade.

Por tanto, os concursos de traslados periódicos serán os instrumentos que lle permitirán ao persoal docente tratar de adecuar as súas circunstancias e preferencias persoal ao destino no que deban desempeñar o seu traballo. Isto non significa que o persoal docente teña dereito ao destino que máis lle conveña, senón unicamente a participar en condicións de igualdade co resto do persoal nos sistemas estatutarios de provisión de postos de traballo.

Sen prexuízo do anterior, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria mostraba a súa sensibilidade á concorrencia de determinadas circunstancias persoais, como poden ser a enfermidade (Orde do 30 de abril de 2007, DOG do 9 de maio) ou a conciliación da vida laboral e familiar (Orde do 9 de xuño de 2017, DOG do 19 de xuño), que poden verse favorecidas, con carácter extraordinario e provisional, polo desempeño do traballo nun destino concreto.

A concesión da comisión de servizos para a conciliación da vida familiar e laboral outorga o dereito para participar nos procedementos de adxudicación de destinos provisionais con determinadas preferencias sobre outros e outras participantes. Por tanto, ten implicacións nun procedemento no que participan moitas persoas, cada cal coas súas circunstancias persoais e intereses individuais, polo que o sistema, para a súa eficacia e obxectividade, debe basearse en elementos sinxelos e claros, como son a idade dos fillos ou a distancia.

Alegaba a Consellería de Educación que, de forma excepcional, porque non é común a todas as administracións nin entre as empresas privadas, si se prevé, a través da Orde do 9 de xuño de 2017, unha vía para conciliar a vida familiar e laboral, sobre a base dos elementos obxectivos da distancia e do número e a idade dos fillos.

Con todo, é obvio que resulta imposible que todos os traballadores e traballadoras públicos gocen dun destino que se adapte perfectamente ás súas preferencias ou circunstancias persoais; en primeiro lugar, porque resultaría imposible conciliar todas esas preferencias persoais entre si; e, en segundo lugar, porque as necesidades de persoal son as que son e xorden por ser imprescindibles para prestar un servizo público adecuado, non para atender as demandas individuais do persoal que ha de prestalo.

En consecuencia, a adxudicación dos postos debe facerse de acordo co ordenamento xurídico, sobre a base de elementos obxectivos de natureza estatutaria, non sobre as circunstancias persoais alleas á carreira administrativa. Así, o carácter necesariamente extraordinario e provisional da atribución de destinos nestas condicións, en canto superponse aos procedementos comúns con pleno respecto aos principios constitucionais, esixe que se deban acreditar unhas circunstancias mínimas, obxectivas, razoables e regradas para tal atribución provisional e extraordinaria. Trátase así de garantir que o devandito recurso beneficie ás persoas que realmente o necesiten, e se evite o seu abuso, que, de producirse, provocaría indubidables dificultades na xestión do persoal, ademais de inducir a perversión dos sistemas comúns de provisión.

En concreto, a Orde do 9 de xuño de 2017 pretende outorgarlle ao persoal funcionario de docente a posibilidade de acceder temporalmente, e con carácter preferente sobre outros funcionarios e funcionarias, a un destino que resulte favorable ás súas circunstancias familiares. Agora ben, dentro dos condicionamentos mínimos, obxectivos, razoables e regrados que se mencionaban no parágrafo anterior, concibidos para evitar o uso abusivo deste recurso, atópase o de ter un destino definitivo a unha distancia superior a 60 km do lugar da residencia (artigo 3.2). Considérase que cos medios de transporte dispoñibles na actualidade, a distancia de 60km é facilmente asumible para compatibilizar os deberes profesionais cos intereses persoais. De feito, no conxunto do Estado existen moitas persoas, sobre todo as que viven en cidades grandes, que residen a distancias similares e empregan preto dos 60 minutos en desprazarse desde o seu lugar de residencia ao seu lugar de traballo. No caso concreto, queda constatado como elemento obxectivo que, entre o domicilio e o destino definitivo non hai máis de 60 km, motivo polo que se lle denegou a comisión para o curso 2017/2018.

A consellería lembraba no seu informe que as razóns de que se lle concedese a comisión o curso anterior e non no seguinte responden a un cambio do réxime xurídico. Así, a concesión da comisión neste curso regúlase pola Orde do 9 de xuño de 2017, mentres que en cursos anteriores estaba vixente a Orde do 28 de xuño de 2006. A Orde do 28 de xuño de 2006 establecía que o requisito da distancia (60 km) mediuse entre o destino definitivo e o centro que se solicitase en primeiro lugar para conciliar. Na nova Orde do 9 de xuño de 2017, o requisito da distancia mídese entre o destino definitivo e a

localidade da residencia persoal. Este requisito é máis obxectivo e evita o abuso, que se producía coa anterior regulación, de pedir un primeiro destino, de improbable adxudicación, a máis de 60 km, pero os seguintes, de probable adxudicación, a unha menor distancia.

A xuízo da consellería, as circunstancias concretas da afectada, van máis aló da distancia, pois inflúen tamén os horarios do centro educativo do seu destino e os horarios dos centros dos fillos. Sobre tales cuestións, a administración considera que as circunstancias da docente non se diferencian das de multitude de persoas traballadoras, públicas ou privadas, deste país que, teñen que tomar decisións particulares para adaptarse da mellor maneira posible. O feito de verse obrigada a facer uso dos servizos de conciliación do seu concello non é algo extraordinario, senón que é unha necesidade que comparte con outros moitos proxenitores; precisamente por tal motivo, porque non é unha cuestión individual senón común a moitas familias, existen tales servizos municipais. Con todo, da exposición dos feitos apúntase a existencia doutras alternativas (colaboración dos centros educativos nos que están os fillos, colaboración do outro proxenitor, etc.). Así mesmo, existen outros recursos no ámbito estatutario público que permiten adaptar temporalmente as situacións persoais á situación laboral; iso si, con afectación das retribucións, como son a excedencia por coidado de fillos, ou a redución horaria por garda legal.

En canto ao disposto no art. 3.3 da Orde do 9 de xuño de 2017, sobre valoración de casos excepcionais pola comisión de valoración, alegada pola interesada, a Consellería de Educación aclara que tal artigo recolle literalmente o seguinte: «Solicitar, de reunir os requisitos, excepto casos excepcionais que serán valorados pola comisión de valoración, praza no último concurso de traslados para a localidade ou localidades nas que se solicita a comisión de servizos». Este artigo o que permite é excepcionar o requisito de participar no concurso de traslados, non os outros requisitos (a distancia e o número e idade dos fillos) que son requisitos absolutos, e que neste caso non se verifican por mor da distancia existente entre a residencia e o centro no que radica o destino definitivo.

Por último, a interesada alegaba tamén que se beneficia máis aos interinos outorgándolles comisións, ante o que a consellería informaba que o persoal interino ten un vínculo xurídico coa administración sen que poida verse preterido nas súas condicións de traballo pola súa calidade de traballador temporal, excepto causa obxectiva, de conformidade coa cláusula 4 do Acordo marco sobre o traballo de duración determinada, que tivo lugar o 18 de marzo de 1999, que figura no anexo da Directiva 1999/70/CE do Consejo, do 28 de xuño de 1999, relativa ao Acordo marco da CES, a UNICE e o CEEP sobre o traballo de duración determinada. A valoración da Orde do 9 de xuño de 2017 para acceder ás solicitudes das persoas interesadas non se centra nos méritos, pois estes non teñen relevancia para a finalidade da Orde. Si valora, como requisitos, as circunstancias obxectivas persoais para conciliar a vida familiar e laboral, como a distancia da residencia persoal ao centro de destino, e o número e a idade dos fillos, sendo este un elemento que cataloga as solicitudes en categorías para outorgar maior ou menor preferencia na adxudicación de destinos. Desde logo, non existen elementos obxectivos

que leven a presumir que o persoal funcionario interino teña menos problemas para conciliar que o persoal funcionario de carreira.

Así e todo, unha vez admitida a solicitude para conciliar a vida familiar e laboral, por cumprir os requisitos previstos na Orde para iso, o persoal funcionario de carreira ten preferencia para a adxudicación dos destinos provisionais sobre o persoal funcionario interino.

Tendo en conta toda a información anterior, a Valedora admite que as actuais opcións e posibilidades de conciliación que ofrece a Consellería de Educación ao seu persoal docente resultan amplas. Non cabe dúbida que a nosa sociedade precisa de alternativas serias que permitan conciliar a vida laboral e familiar, e que, aínda tendo ao alcance ferramentas de conciliación, xorden circunstancias que dificultan esta tarefa.

Analizando a regulación que aplica a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, podemos afirmar en termo xerais que existen alternativas efectivas e razoables para conseguir a necesaria componenda da vida afectiva e profesional. A normativa debe atender de maneira obxectiva á xeneralidade de situacións para adecuar os horarios laborais a unha calidade de vida familiar, pero resulta inviable poder atender todas as características particulares sen que se vexan afectadas as necesidades de organización de recursos e de prestación de servizos públicos.

As medidas complementarias que as restantes administracións ofertan aquí, posibilitan a conxugación das diversas ferramentas, e debe ser un labor de conxunto e cohesionada de todos os poderes públicos. Entendemos que a persoa afectada, ten á súa disposición posibles medidas que coadxuvarían á desexable conciliación familiar. Son moitas as familias que deben facer uso de tales medidas e cada unha delas tería que conseguir un nivel de adecuación razoable. Entendemos que, neste caso concreto, existen tales opcións.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONS DA ÁREA DE EMPREGO PÚBLICO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/14415/15	Posibilidade de implantar a figura de intercambio provisional para o persoal interino docente.	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 09/01/2017	ACEPTADA	Q/14415/15
2	954/16	Posibilidade de permuta para o persoal interino	Consellería de Política Social 17/01/2017	NON ACEPTADA	Q/954/16
3	Q/12859/16 Q/12861/16 Q/12862/16 Q/12875/16	Exclusión na adxudicación de bolsas de formación en arquivos.	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 18/01/2017	NON ACEPTADA	Q/12859/16
4	Q/64895/16	Garantía do anonimato nun proceso selectivo.	Concello de Meaño 27/03/2017	ACEPTADA	Q/64895/16
5	Q/39367/15	Cobertura de prazas nas Escolas Infantís do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar	Consellería de Política Social 9/06/2017	NON ACEPTADA	Q/39367/15
6	Q/1005/16 Q/13982/17	Funcionamento das listas de contratación temporal nas Escolas Infantís do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar	Consellería de Política Social 12/06/2017	NON ACEPTADA	Q/1005/16
7	Q/12203/15	Sistema de acceso para as categorías superiores do corpo de policía local	Vicepresidencia e Consellería de Presidencia e Administracións Públicas e Xustiza21/02/2017	ACEPTADA	Q/12203/15

8	Q/16401/17	Modificación da actual RPT	Concello de Padrón 24/07/2017	ACEPTADA	Q/16401/17
9	Q/584/16	Comisión de servizos por razóns de conciliación a docentes doutras CCAA.	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 02/08/2017	NON ACEPTADA	Q/584/16
10	Q/13675/17	Sistema de contratación temporal dos facultativos especialistas de área.	Consellería de Sanidade	ACEPTADA	Q/13675/17
11	Q/24058/17	Requisitos na contratación temporal nos institutos politécnicos marítimo-pesqueiros	Consellería de Facenda	ACEPTADA	Q/24058/17

IV. CONSIDERACIÓNS FINAIS

Os signos de recuperación económica que veñen constatando no período de análise deste informe, teñen o seu inmediato reflexo na área de función pública. A reversión da estanqueidad na oferta de emprego público, así como a recuperación de certos aspectos retributivos nas condicións laborais dos traballadores dependentes da administración repercutiron na actividade supervisora desta Institución.

Con esta situación, o enfoque das nosas intervencións variou, tendo en conta que se reactivaron convocatorias de procesos selectivos (véxase por exemplo a última convocatoria para persoal docente da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria ou grupos de xestión administrativa da Xunta de Galicia), co que o control exercicio pola Valedora centrouse máis nas garantías do desenvolvemento destes procesos de selección que na escaseza na oferta de emprego público ou a falta de cobertura de postos.

A vixilancia do cumprimento das garantías esixidas no acceso á función pública, como son os principios de igualdade, mérito, capacidade, publicidade e obxectividade, con independencia da modalidade contractual a celebrar, resulta clave para a Valedora, tal e como vén constando en informes anteriores, nos que o control no contido e celebración das probas de acceso a un posto de traballo público supoñía xa un importante volume de traballo (dado o aumento de opositores a raíz do alto nivel de desemprego e escaseza de oferta laboral no sector privado), reforzándose no ano 2017 coas recentes convocatorias mencionadas.

Aínda que o contido das bases das convocatorias enmárcase no ámbito de potestade discrecional da administración convocante, é preciso remarcar que cabe valoración externa en conto á oportunidade de incluír certos requisitos ou méritos, ou a proporcionalidade/baremación destes últimos, temas que motivan en moitas ocasións a

nosa intervención. O principio de igualdade esixe que a apreciación de aspectos como a antigüidade, a experiencia e a formación estean dentro dos límites constitucionalmente tolerables, debendo establecerse distribucións cuxa relevancia cuantitativa non xere unha diferenza de trato arbitraria ou irracional.

Convén facer fincapé neste punto que, a discrecionalidad técnica da que goza a administración para establecer configurar as probas ou avaliar aos aspirantes non pode chegar a confundirse coa arbitrariedade. Os tribunais teñen o deber de explicar as razóns dese determinado xuízo técnico cando expresamente solicíteselles ou cando se demande a revisión da cualificación que exteriorice tal xuízo técnico. E é neste aspecto no que se detecta certo descoido pola administración pública á hora de dotar de contido ao obrigado pronunciamiento expreso sobre as razóns que conduciron á decisión cuestionada.

Os tribunais teñen o deber de explicar os motivos dese determinado xuízo técnico cando expresamente solicíteselles ou cando se demande a revisión da cualificación que exteriorice tal xuízo técnico. É aquí onde debemos lembrarlles aos xestores públicos a importancia de dar resposta áxil ás peticións de información e reclamacións dos interesados, declinando calquera práctica administrativa que obstaculice ou demore a entrega daqueles datos que conforman o expediente do solicitante. Neste sentido, detéctanse en máis ocasións das desexadas certa rémora en facilitar de forma áxil, motivada e completa, o acceso á documentación.

E se xa no propio desenvolvemento do proceso deben extremarse as cautelas para asegurar a aplicación efectiva dos dereitos dos administrados, na conclusión do mesmo esa rigorosidade debe ser igual de garantista. Resulta clave que a conclusión do mesmo produzase preservando os dereitos de publicidade e transparencia nos resultados, pois en boa parte das convocatorias, os aspirantes que non superan a proba pasan a formar parte dunha lista de contratación temporal, para o que é esencial que coñezan a súa orde de prelación. Esta defensoría considera que este aspecto pode ser perfeccionado, imperando unha xestión eficaz e diáfana en todas as administracións públicas e os seus organismos autónomos.

Por último, no que se refire ás condicións laborais dos traballadores que prestan servizos no sector público, é importante ter en conta que, aínda que a orixe da crise financeira dos últimos anos arrincou a nivel económico, ten actualmente unha vertente institucional cada vez máis evidente. As administracións víronse obrigadas a introducir cambios e reformas que afectan as condicións de traballo dos empregados públicos, que xeraron conflitos laborais diversos. Desde esta institución consideramos fundamental realizar unha boa xestión de negociación colectiva que permita axuntar esforzos e respectar dereitos como a carreira profesional ou a conciliación laboral e familiar.

AREA DE URBANISMO

I- INTRODUCIÓN

Como en anos anteriores, con este informe anual pretendemos dar conta do traballo realizado na área de urbanismo durante o ano 2017.

Neste informe inclúense tanto as queixas recibidas durante o pasado ano como as presentadas en anos anteriores e que non se concluíron por atoparse en tramitación á espera dos informes das administracións afectadas.

A maior parte das queixas que se reciben na oficina do Valedor do Pobo en materia de urbanismo están relacionadas coa disciplina urbanística, característica que se mantén ano tras ano.

Ata certo punto isto ten unha explicación comprensible pois tanto o plan como a xestión urbanística teñen características distintas ao ter un proceso longo de tramitación e afectar a un conxunto amplo de cidadáns en xeral. As queixas de disciplina son todas persoais e individualizadas.

Non é significativo o seu número pero tamén se presentaron queixas solicitando nalgún caso cambios por parte da administración municipal na clasificación e cualificación do chan, cuestión que se escapa das nosas atribucións correspondéndolle á autonomía e discrecionalidade dos concellos á hora de planificar o seu territorio, supervisado neste caso pola Xunta de Galicia a través da Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio.

As queixas referidas ao plan e á xestión urbanística apenas son significativas en relación ao número total de queixas en materia de urbanismo.

Presentáronse varias queixas que fan referencia tanto á falta de resposta da administración ás denuncias presentadas como ás solicitudes de acceso á documentación que forma parte dos expedientes, cuestións ambas as recollidas na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.

As queixas máis habituais, como xa dixemos, poden englobarse baixo o epígrafe da disciplina urbanística e responden o suposto no que o reclamante manifesta na súa queixa a pasividade da administración ante unha denuncia por infracción urbanística, por expedientes cuxa tramitación se dilata nalgúns casos de forma non comprensible nin xustificable, ou por non aplicarse as medidas disciplinarias adoptadas, mesmo nalgúns casos ratificadas por sentenzas xudiciais.

Como xa sinalabamos o ano anterior, a maior parte dos concellos xustifican a demora na tramitación dos expedientes de disciplina no alto volume de traballo e na falta de persoal. Somos conscientes e coñecedores da falta de medios materiais, persoais e económicos de moitos dos nosos municipios e aínda sendo certa a carencia de persoal non é menos certo que nos pequenos e medianos municipios a proximidade entre o órgano encargado de esixir a restauración da legalidade e a persoa sobre a que recae a

sanción ou o expediente de reposición da legalidade, dificulta en moitos casos a súa aplicación.

Como no informe anterior queremos destacar a importancia que deben ter as deputacións na súa colaboración cos municipios a través dos servizos provinciais de asistencia a municipios, que poden suplir as carencias que na área de urbanismo detectamos sobre todo en pequenos municipios.

Outra posible vía de colaboración en materia de disciplina urbanística pode ser a través da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU), que ten as competencias sobre o chan rústico e zona de servidume de protección do dominio público marítimo terrestre, e á que se lle pode delegar as competencias de disciplina urbanística, inspección, reposición e sanción.

Non lle afectan á APLU os problemas de proximidade co cidadán nin a falta de medios materiais, técnico-xurídicos e económicos que caracterizan aos pequenos municipios, aínda que debemos sinalar que os servizos deste organismo non funcionan coa mesma dilixencia en todas as provincias, cuestión, na nosa opinión, que debería revisarse.

A finais do ano 2017 había 66 concellos adheridos á APLU, dos cales 24 pertencen á provincia da Coruña, 11 á de Lugo, 20 á de Ourense e 11 á de Pontevedra, atopándose na actualidade 3 concellos máis pendentes da firma do convenio de adhesión.

Ás veces, vendo o contido das queixas, parece que se nos esquece que o fin último da disciplina urbanística non é ditar resolucións, senón restaurar de forma efectiva a legalidade urbanística vulnerada, configurándose o exercicio da potestade disciplinaria como de exercicio inescusable para a administración, debendo adoptarse as medidas necesarias para proceder á restauración da legalidade.

En ocasións observamos que o cidadán que expón a súa queixa non entende que nesta Institución temos atribucións para supervisar a actuación da administración pública galega comprobando que a tramitación dos expedientes realízase axustándose ao contemplado nas leis, garantindo os dereitos dos cidadáns e que a revisión dos actos da administración correspóndelle á administración actuante e á xurisdición contencioso-administrativa, véndonos na obrigación de lembrarlles que esta Institución carece de competencias executivas e non pode impartir ordes, revogar actos administrativos, exercitar facultades revisorias de actos firmes nin impoñer sancións ás autoridades.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Durante o ano 2017 presentáronse 731 escritos de queixa, dos cales 617 corresponden a unha queixa colectiva que se tramitou como unha única queixa que xunto coas 114 presentadas de forma individual dános a cifra de 115 queixas presentadas. É dicir, houbo 731 reclamantes cun total de 115 asuntos presentados.

Trece das queixas non foron admitidas a trámite. Concluíronse 107, o que representa un 93,04% e ao final do ano 2017 atopábanse en trámite 8 queixas, o que representa o 6,96%.

Durante o ano 2017 tramitamos 27 queixas pendentes de anos anteriores ou reabertas no ano 2017, atopándose en trámite actualmente 3.

As queixas recibidas no ano 2017 distribúense territorial da seguinte maneira:

A Coruña	46
Lugo	8
Ourense	6
Pontevedra	51

Ás que debemos engadir dúas remitidas desde Madrid, unha desde Xetafe e outra desde Xenebra (Suíza), relacionadas respectivamente cos concellos de Vilagarcía de Arousa, Taboadela, Santiso e Ourense.

As queixas distribúense polos asuntos expostos da seguinte maneira:

- Administración da Comunidade Autónoma 7

- Administración local 108

En canto á súa distribución por sexo observamos que un 66% son presentadas por homes e un 34% por mulleres (Excluímos deste cómputo á queixa colectiva).

Durante o ano 2017 nesta área realizamos tres recomendacións.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	731		115	
Admitidas	718	98,22 %	102	88,69 %
Non admitidas	13	1,78 %	13	11,31 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	0 %	0	0 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	710	98,89 %	94	92,15 %
En trámite	8	1,11 %	8	7,85 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2011	0	2	2	0	2
2013	1	2	3	3	0
2015	1	1	2	1	1
2016	13	14	27	27	0

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

A primeira fase do proceso de urbanización é o plan urbanístico, os instrumentos técnicos e normativos que se redactan para ordenar o uso do chan e regular as condicións para a súa transformación que se concretan nos Plans Xerais de Ordenación Municipal.

A xestión urbanística é o conxunto de operacións e procedementos para a transformación do uso do chan, especialmente para a súa urbanización e edificación, en execución do plan. Na xestión interveñen as administracións públicas, os propietarios, os urbanizadores e os promotores.

Abarca desde os sistemas de actuación, repartición de cargas e beneficios, establecemento de polígonos, etc., que culmina na fase de urbanización e edificación onde teñen cabida os medios de intervención administrativa (licenzas e comunicacións previas).

A disciplina urbanística é a última fase deste proceso e con ela preténdese garantir o cumprimento da legalidade urbanística, con carácter previo aos procesos de urbanización, edificación e usos do chan e no caso de que os ditos procesos non se axusten ás normas repoñer a legalidade vulnerada xunto co establecemento de sancións.

A maior parte das queixas que tramitamos durante o ano 2017, e tal como ocorreu en anos anteriores, teñen unha relación directa coa disciplina urbanística ou ben indirecta, pois moitos dos escritos que non se responden son sobre denuncias urbanísticas.

Somos conscientes que as queixas que nesta materia de disciplina chegan a esta Institución son unha parte ínfima das que se tramitan nos concellos. Apreciamos que unha parte importante das denuncias prodúcense entre veciños, a maioría, e tamén algunhas entre familiares.

Disciplina urbanística

Unha vez aprobado o PXOM o concello ten que facer que se respecten as previsións nel contidas. Un dos principais instrumentos dos que dispón para iso é a licenza urbanística, acto administrativo regrado cuxas condicións se verifican de forma automática e sen marxe de apreciación subxectiva.

A licenza concédese unha vez que se comproba que o proxecto para o que se solicita cumpre, técnica e xuridicamente, coas determinacións do Plan Xeral, non podendo denegarse se o proxecto cumpre coa normativa.

Son as denuncias sobre obras realizadas sen licenza, ou excedéndose sobre o autorizado na licenza, sobre a tramitación dos expedientes de reposición da legalidade urbanística vulnerada e o cumprimento das resolucións que poñen fin a estes expedientes (multas coercitivas que non se cobran, ordes de paralización ou demolición, etc., que non se executan), as cuestións máis recorrentes nas queixas recibidas e nas que se pon de manifesto que se ditan resolucións pero non se executa o seu contido.

Son queixas presentadas xeralmente de forma individual por considerar que a administración (maioritariamente municipal) non actúa coa dilixencia debida na protección da legalidade e na restitución da vulnerada, vendo como pasa o tempo sen ningún tipo de resposta, obviando a obrigación de resolver (artigo 21 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas) e os prazos establecidos para iso

Como xa afirmamos somos conscientes, porque así nolo confirman os funcionarios municipais cos que falamos con motivo da tramitación das queixas, que no Valedor do Pobo somos coñecedores dunha pequena parte das denuncias que se presentan nos concellos relacionadas con cuestións de disciplina urbanística.

Isto ocorre non porque falte normativa senón pola falta de aplicación efectiva e real da normativa, non falla a norma, falla, na nosa opinión, a aplicación da mesma, e isto é algo que vimos observando ano tras ano e que reiteradamente vimos expoñendo nos nosos informes anuais.

Entendemos que esta cuestión é relevante, ata o punto que pode considerarse como a clave de bóveda do urbanismo pois se a disciplina urbanística, os procedementos e as medidas coercitivas non se aplican, o sistema cambalea. Para que o planeamento urbanístico, para que a xestión urbanística se poden infrinxirse e non pasa nada?. É por iso que a disciplina urbanística pode ser un elemento clave para determinar a bondade e

credibilidade de toda acción urbanística que desenvolve unha administración ou un goberno local.

Son múltiples as queixas recibidas relacionadas coa disciplina urbanística. Facemos referencia a algunha delas.

A Q/13640/17 pon de manifesto unha denuncia urbanística non respondida no concello.

A Q/13944/17 que denuncia á APLU pola falta de resposta dun recurso de reposición. A Q/13965/17 que pon de manifesto a falta de resposta do concello ante varias denuncias urbanísticas presentadas, a Q/14437/17 que denuncia obras realizadas sen licenza, a Q/14462/17 que denuncia situacións urbanísticas irregulares no concello, a Q/14637/17 que denuncia a inacción do concello ante unha actividade sen licenza, a Q/14811/17 que denuncia un expediente de reposición da legalidade urbanística sen que se executase, a Q/14921/17 que denuncia ao concello por inactividade nun expediente urbanístico, a Q/16101/17 por infracción urbanística, a Q/16301/17 contra a APLU pola súa inactividade nunha suposta ilegalidade urbanística, a Q/22488/17 sobre unha infracción urbanística por falta de licenza, etc. etc., todas elas foron tramitadas obtendo unha resposta favorable e atopándose concluídos os expedientes.

Parece oportuno finalizar este apartado de disciplina urbanística coa reprodución do último escrito dirixido ao Concello de Boiro o pasado día 8 de xaneiro en relación co expediente Q/14034/15, que ilustra a situación que caracteriza a unha parte dos nosos concellos no tratamento da disciplina.

"Sr. alcalde:

Como vostede sabe está a tramitarse nesta institución o expediente arriba referenciado.

Este expediente derívase doutro tramitado co número Q/556/10 no que se solicitaba, por parte de Dª ……., a nosa intervención pola obra realizada sen licenza no patio de mazá do edificio sito na rúa ……, por D. …….e.

Este expediente foi concluído con data 31 de marzo de 2011 ao informarnos o Concello que:

1º- Iniciouse un expediente de reposición da legalidade urbanística, número 19/2009, pola "realización de obras clandestinas nun local situado na parte posterior do edificio".

2º.- Este expediente foi resolto por Decreto da Alcaldía de 27/01/2010 "concedéndoselle ao Sr. ……. un prazo de 3 meses para que proceda á legalización das obras, coa advertencia expresa de que de non solicitarse a

legalización, ou solicitada, de non ser concedida, debería procederse á demolición das obras declaradas ilegais".

3º.- O denunciado solicitou licenza a través do expediente 537/2009, expediente que foi resolto pola Xunta de Goberno Local de 22/02/2011, "denegándose a legalización solicitada e requirindo a D. …….. como responsable de execución das obras realizadas sen licenza e incompatibles co ordenamento urbanístico vixente, para que proceda á súa derriba advertindo que de non executarse farao esta administración, previo apercibimiento, con carácter subsidiario".

Este expediente foi reaberto no ano 2015 co número B.2.Q/14034/15, a petición da interesada e ante a inactividade do concello na execución das súas resolucións.

Por información do concello sabemos que:

-A Alcaldía como consecuencia do acordo de 22/02/2011 ditou unha nova resolución o 01/03/2011 pola que se lle ordenaba ao denunciado que no prazo de 3 meses procedese á demolición das obras e á reposición dos bens afectados ao estado anterior á produción da situación ilegal.

-Esta resolución foi recorrida polo interesado e desestimada por acordo adoptado pola Xunta de Goberno Local na sesión do 26/04/2011.

- Existe unha sentenza, do Xulgado do contencioso administrativo nº 2 de Santiago de Compostela, de carácter firme, pola que se desestima o recurso interposto polo Sr. …… contra a resolución ditada pola Xunta de Goberno Local de 26/04/2011, pola que se lle requiría ao recorrente para que, na súa condición de promotor da construción dun alpendre no patio de mazá, sito na rúa ……., sen a licenza urbanística municipal, procedese no prazo de tres meses á demolición das obras e á reposición dos bens afectados ao seu estado anterior.

- O Sr. …… solicitou a ampliación do prazo para levar a termo a demolición, outorgándolle por esa alcaldía un novo pazo de dous meses para executar obras de demolición (Resolución da alcaldía de 03/09/2014).

- O prazo concedido transcorreu sen que se deu cumprimento ao mandato municipal de demolición e impúxoselle o 01/12/2014 unha multa coercitiva de 2000 Euros.

-Con data 08/03/2016 impúxose unha segunda multa coercitiva por importe de 2.000 Euros.

- Contra esta resolución o Sr. …….. presentou o 29/04/2016 un recurso no que se manifestaba que xa non era titular da parcela onde se executaron as obras polo que non tiña poder de disposición para executar as obras requiridas.

- Co recurso remitiu unha copia simple dunha escritura notarial de pacto de mellora a favor do seu fillo D. ……., outorgado o 20/11/2015 ante o notario de Boiro, D. ……, baixo o número …… do seu protocolo.

- O recurso foi estimado e revogada a multa coercitiva imposta.

- O día 01/06/2016 déuselle traslado ao actual titular da edificación da resolución 01/03/2011, concedéndoselle o mesmo prazo para levar a cabo a demolición, advertíndolle de que de persistir no incumprimento da demolición as próximas multas coercitivas seríanlle impostas a el.

- O prazo concedido transcorreu sen que se deu cumprimento do mandato municipal de demolición das obras e a reposición dos bens afectados ao estado anterior á produción da situación ilegal.

- Como consecuencia disto por resolución da Alcaldía do 13/09/2016 impúxoselle ao Sr. …… unha multa coercitiva por importe de 2.000 Euros, sen prexuízo de impoñer outras tantas sucesivas, con periodicidade mensual, como medio de execución forzosa ante o incumprimento da resolución do 01/03/2011. Esta información facilitouna o concello no seu escrito (data de saída 22/09/2016, nº de rexistro de saída 8194) recibido nesta institución o día 30/09/2016 (nº de rexistro de entrada 67270/16).

- Como consecuencia deste escrito con data 4/10/2016 (nº de rexistro de saída 10128/16) solicitabámoslle que nos informasen das medidas que se habían ido adoptando na tramitación do expediente.

-Con datas 08/11/2016, 22/11/2016, 27/12/2016 e 31/01/2017 reiterámoslle que nos informase sobre as medidas adoptadas na tramitación do expediente dado que na resolución do 13/09/2016, pola que se impuxo unha multa coercitiva de 2000 euros, anunciábase a imposición de multas coercitivas con periodicidade mensual.

- O 7 de maio de 2017 ao persistir o concello na súa actitude de non enviar a información requirida formulámoslle, en base ao establecido no artigo 22.1 da Lei do Defensor do Pobo, un recordatorio de deberes legais.

- O día 27/04/2017 recibimos o seu escrito de data de saída 24/04/2017 (nº de rexistro de saída 374). Nese escrito infórmasenos que:

1. Por resolución de 13/09/2016 impúxoselle unha multa coercitiva (algo do que xa nos informou).

2. Contra esa resolución interpuxo o día 18/10/2016 un recurso de reposición.

3. Que o recurso foi desestimado.

-No mesmo escrito infórmasenos que as actuacións no expediente "sexan de iniciativa do interesado ou mediante execución forzosa ou subsidiaria deste concello, daráselle cumprida conta a esa institución."

- O 28 de abril de 2017 remitímoslle un novo escrito no que lle indicamos que "entendemos que o concello non está a actuar coa dilixencia oportuna na tramitación do expediente que ten a súa orixe no de reposición da legalidade urbanística incoado no ano 2009, e no que a pesar das sentenzas xudiciais existentes e o tempo transcorrido non se repuxo a legalidade urbanística infrinxida nin temos coñecemento que se cobrou ningunha multa coercitiva imposta."

Solicitabámoslle que "nos informase das próximas actuacións a realizar na tramitación deste expediente, evitando incorrer en causas de inactividade por pasividade ou dilación".

-O 07/06/2017 solicitámoslle que nos informase das actuacións levadas a cabo no expediente, o mesmo con data 17/07/2017. O 15 de setembro de 2017 como consecuencia de non obter ningunha resposta procedemos a formular un novo recordatorio de deberes legais.

- O 24/10/2017 remitímoslle un novo escrito lembrándolle o artigo 502 do Código penal.

- O 18/12/2017, remitímoslle un escrito ao secretario do Concello de Boiro, requiríndolle para que no pazo de 3 días hábiles identificase á autoridade ou funcionario responsble das preceptivas respostas pendentes.

- Ata o día da data non recibimos esa información, recibindo o día 22/12/2017 un escrito no que se nos comunica entre outras cuestións que a multa coercitiva de 2000 euros imposta por resolución de 13/09/2016, recorrida o 18/10/2016 e desestimado o recurso o 21/04/2017 non fora abonada, "polo que se vai a proceder a reclamar esta débeda por vía de constrinximento" e "que consta pendente de resolver unha solicitude presentada polo sr. ……. o 09/08/2016 para a legalización das obras".

Da análise dos feitos observamos por parte do promotor un total incumprimento das resolucións da administración municipal, tentando

demorar a demolición das obras ilegais e tratando de eludir as responsabilidades que lle corresponde e o concello dá a impresión que actúa sobre o papel só para dar unha resposta ao Valedor do Pobo sen que nada práctico se fixese no cumprimento do deber que ten de executar os actos administrativos e ordes de execución que sexan definitivas e firmes, e avaladas por sentenza xudicial firme, como é no caso que nos ocupa e permitindo que unha obra ilegal estea a prexudicar intereses lexítimos de cidadáns.

Ante a ineficacia existente na aplicación das medidas de execución forzosa previstas no artigo 100 da Lei 39/2015, de procedemento administrativo común das administracións públicas, ante a existencia dunha sentenza xudicial non cumprida e o reiterado incumprimento por parte do denunciado da obrigación de demoler a obra declarada ilegal, que poden ser constitutivos de delito de desobediencia á autoridade pública, esa administración municipal debe considerar a procedencia de dar conta desta desobediencia á Fiscalía para que, no exercicio da acción pública poida adoptar as medidas que sexan necesarias para garantir o cumprimento dunha sentenza xudicial e de reiteradas resolucións municipais.

Ábrese un prazo dun mes para que comunique a esta institución as medidas adoptadas en función da comunicación emitida."

No caso de non obter unha resposta congruente procedemos a informar o denunciante que para a defensa dos seus dereitos e para o cumprimento da sentenza firme recaída pode comunicar ditas actuacións ao Ministerio Fiscal para que exerza a correspondente acción pública por se considera que concorren elementos constitutivos dunha actividade delituosa perseguida en vía penal.

Unha vez realizada a comunicación ao denunciante consideraremos que esgotamos as vías de supervisión e mediación recollidas nos artigos 1.3 e 29 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo.

Falta de resposta da Administración

Algunhas das queixas recibidas fan referencia á falta de resposta da administración (na maioría dos casos, administración municipal) aos escritos presentados polos cidadáns.

É este un problema recorrente que se pon de manifesto todos os anos e nas respostas que nos achegan os concellos adoitan tratar de xustificar esta situación achacándoo a un exceso de volume de traballo e/ou á falta de persoal. Sabemos que en moitos casos, sobre todo ao non poder repoñer o persoal que se xubila, é así. Iso non pode xustificar o incumprimento das normas (obrigación de resolver contido no artigo 21 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas) e a desprotección do cidadán que ten dereito a unha resposta por parte da administración.

Moitas destas queixas que non reciben resposta están relacionadas con denuncias sobre obras ilegais ou realizadas carecendo da licenza que as ampare.

Na queixa 13640/17 na que se denuncia unha obra sen licenza, infórmasenos da resposta oral que recibiron: "non temos tempo para ocuparnos diso". Despois da nosa intervención incoouse un expediente de reposición da legalidade urbanística.

Na queixa 13965/17 indícanos que despois de presentar seis escritos de denuncia e varias chamadas á policía local non obtivera resposta. Despois da actuación do concello o expediente xudicializouse ao interpoñerse un recurso contencioso-administrativo.

Na queixa 14839/17 indícasenos que se presentaron 3 escritos solicitando como interesado a consulta dun expediente urbanístico. Despois da nosa intervención o concello estimou a solicitude acordando a expedición do expediente administrativo.

Na queixa 16129/17 infórmasenos que con data 30/12/2011 solicitan licenza de 1ª ocupación que lle foi concedida o 16/05/2014. Ademais da demora na concesión o concello na licenza equivócase no cálculo da superficie en 100 m^2. Solicitan o 25/05/2016 a corrección e case un ano despois nada fixera o concello.

Remitido escrito ao concello con data 05/05/2017 este infórmanos que o 09/05/2017 a Comisión de Goberno acordou a corrección dos erros do acordo de licenza de primeira ocupación.

Debemos dicir neste apartado que na maioría dos casos esta Institución debe remitir varios escritos de solicitude de información para que a administración, municipal ou autonómica, responda.

<u>Queixas relacionadas coa demora na tramitación do Plan Xeral de Ordenación Urbana</u>

Na queixa 28176/17 denúnciase o excesivo tempo de tramitación, cos efectos que iso leva, do Plan Xeral de Ordenación Municipal de Ares, e a demora en responder as alegacións presentadas durante o período de exposición pública unha vez aprobado inicialmente. É razoable esperar a ter todos os informes sectoriais preceptivos para poder resolver e responder as alegacións presentadas no período de exposición pública.

Como invitación á reflexión sobre a complexidade e trámites necesarios para a elaboración e aprobación dun Plan Xeral facemos constar a resposta que nos remite o concello sobre os documentos sectoriais que tiveron que solicitar durante a tramitación do Plan Xeral. Ese Plan requiriu de informes sectoriais de Costas do Estado, Portos, Patrimonio, Estradas da Xunta, Estradas da Deputación, Dirección Xeral de Aviación Civil, Augas de Galicia, Axencia Galega de Infraestruturas, Secretaría Xeral de Medio Rural e Montes, Dirección Xeral de Infraestruturas de Defensa, Instituto de Estudos do Territorio, Dirección Xeral de Conservación dá Natureza, Dirección Xeral de Desenvolvemento Rural, Dirección Xeral de Industria, Dirección Xeral de Educación , Formación Profesional e

Innovación Educativa, Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias, Secretaría Xeral de Calidade e Avaliación Ambiental, Secretaría Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo, Subdirección Xeral de Redes e Operadores de Telecomunicacións, concellos limítrofes, ….., todo iso antes da aprobación provisional do Plan e quedando pendente aínda da aprobación definitiva por parte da Xunta. Debido á obrigatoriedade de solicitar e incorporar o contido dos informes sectoriais e a demora coa que estes se emiten e remiten é comprensible o período de tempo necesario para a tramitación dun plan e é tamén comprensible o malestar dos cidadáns pola demora na súa tramitación e as consecuencias que iso provoca na actividade urbanística.

O PXOM ao que facemos referencia foi aprobado inicialmente o día 6 de marzo de 2014, aprobado provisionalmente o día 30 de novembro de 2017, estando pendente da súa aprobación definitiva.

A queixa Q/21412/17 expón a demora na aprobación do Plan Xeral de Ordenación Municipal de Catoira. Indícasenos que o concello está a tramitar o PXOM desde o ano 2010 e achaca os atrasos na tramitación non só aos cambios normativos senón tamén á demora na emisión dos informes preceptivos por parte de organismos da Xunta, estando pendentes desde principios de 2016 do informe de Patrimonio. Indícanos que na actualidade están vixentes as normas subsidiarias aprobadas en 1993.

Solicitada información ao concello na súa resposta o alcalde dinos que: “súmase á queixa presentada porque a demora por parte da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural é, sinceramente escandalosa e imposible de xustificar e non me refiro exclusivamente ao que afecta o Concello de Catoira, senón a todos aqueles que están a tramitar instrumentos de plan xenéricos”.

Infórmanos o alcalde que o plan se aprobou inicialmente por acordo plenario da corporación de data 28 de decembro de 2012, publicándose no DOG do 25 de xaneiro de 2013 para que no prazo de dous meses puidesen presentarse alegacións.

Solicitouse informe á Dirección Xeral de Patrimonio Cultural o 24 de xaneiro de 2013, a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural remitiu informe desfavorable con data 19 de decembro de 2013. O artigo 85.3 da, entón en vigor, Lei 9/2002, do 30 de decembro, de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia, establecía que o prazo máximo de emisión de informe sería de 1 mes.

Despois de 2 anos de negociación acláranse aspectos do informe, eméndanse erros e acórdanse os contidos, remitíndose a documentación para un novo informe con data 17 de marzo de 2016.

Finalizaba o escrito o alcalde dicindo: “se para aprobar un PXOM póñense tantos impedimentos e prolónganse os trámites no tempo máis aló dos sete anos, é necesario adoptar medidas para remediar este desatino, ou os concellos non iniciarán expedientes de aprobación de instrumentos de plan que, inicialmente, xeran expectativas positivas na

poboación, pero que, inmediatamente transfórmanse o frustración contra a administración local que é a menos responsable de tanta demora".

Puxémonos en contacto coa Dirección Xeral de Patrimonio Cultural para trasladarlles o malestar existente e lembrarlle a obrigación de remitir os informes nos prazos previstos na Lei. A Dirección Xeral de Patrimonio remite o día 7 de setembro de 2017 informe desfavorable ao concello.

En relación con este aspecto, apréciase unha especial preocupación dos concellos pola notable complexidade que orixina o proceso de elaboración e tramitación dos Plans Xerais, tanto en canto fai referencia ao seu contido obrigatorio, como ao procedemento de aprobación. De feito, é notorio o grave problema que se orixina cando se resolve a anulación xudicial do Plan Xeral, o que dá lugar á súa desaparición, aínda que a deficiencia sexa puramente formal, e á entrada en vigor do anterior instrumento de ordenación, se existiu.

A maior complexidade de contido e tramitación dos plans, maior é a posibilidade de que se atopen motivos para impugnalos, operación que pode realizarse polo lexítimo interese de protexer a súa legalidade pero tamén polo, non tan lexítimo, de evitar a súa entrada en vigor.

Caducidade de expediente de reposición da legalidade urbanística

Existen varias queixas nas que se nos informa que por parte da administración local e ante os escritos de denuncia incóase un expediente de reposición da legalidade urbanística e déixase caducar sen adoptar ningún tipo de resolución.

Na queixa Q/14953/17 presentada o 25/04/2017 infórmasenos que despois de varios escritos ao concello de datas 10/03/2011; 20/12/2011; 30/03/2012 e 09/04/2012, nos que se denunciaba unha infracción urbanística, o concello incoo expediente de reposición da legalidade urbanística por realización de obras sen licenza, o día 13/04/2015, sen que desde entón adoptáronse as medidas de reposición da legalidade, véndose gravemente afectado no acceso á súa leira.

Solicitada información ao concello infórmanos que se incoa expediente de reposición da legalidade urbanística o 13/04/2015, o 11/02/2016 formúlase proposta de resolución e notifícase aos interesados os días 17/02/2016 e 24/02/2016.

O día 13/06/2016 declárase a caducidade do expediente e coa mesma data incóase un novo.

Na data na que se nos informa, 15/10/2017, o expediente atópase en trámite de audiencia notificándose a incoación do novo expediente os días 19/06/2017 e 20/06/2017 (un ano despois de iniciarse o novo expediente de reposición da legalidade). O 02/10/2017 formúlase proposta de resolución na que se acredita que se executaron obras e que son ilegalizables. O expediente está a tramitarse na actualidade.

As razóns que expón o concello para xustificar esta demora baséanse en que durante este tempo houbo varios cambios na secretaría municipal, sendo o secretario o único técnico de urbanismo que existe na administración municipal.

Queixa colectiva

Recibimos unha queixa asinada por 617 persoas que facía referencia ás obras realizadas polo Concello de Sada nun tramo da rúa do Río e na 1ª Travesía de rúa de obra, que ocasionaban molestias e prexuízos nos seus negocios e na súa vida cotiá coa eliminación de prazas de aparcadoiro en vía pública.

Solicitada resposta do concello infórmanos que a obra se proxectou en consonancia coas determinacións 2.1.4.p) das directrices de ordenación do territorio, aprobadas por Decreto da Xunta de Galicia nº 19/2011, que prevén intervencións de mellora no espazo urbano, mediante a reurbanización, a previsión de itinerarios peonís alternativos e a conexión entre espazos libres e zonas dotacionais, favorecendo o tráfico de peóns e permitindo o tráfico de vehículos para carga e descarga ocasional ou para garaxes de residentes.

Por parte do concello fixéronse varias reunións con comerciantes da zona para explicarlles o proxecto, que foi redactado polo técnico municipal e aprobado no pleno municipal de 17/12/2015.

O concello non fixo máis que utilizar as competencias que a Lei de Bases de Réxime Local outórgalle no artigo 25.

Declaramos concluído o expediente, despois do labor de investigación realizada, ao considerar que esta Institución carece de competencias para revisar os acordos plenarios da corporación no exercicio das súas competencias.

Outras queixas

Presentáronse queixas sobre outras cuestións das que resumimos algunha:

- Na queixa Q/14491/17 preténdese que a través desta Institución se reabra un expediente municipal que xa foi tramitado, que foi obxecto de resolución que adquiriu firmeza, non presentando ningún recurso o solicitante nos prazos estipulados, e ao que xa non cabe presentar ningún recurso por vía administrativa ou xurisdicional.

- Na queixa Q/21320/17 solicitábasenos o cambio da cualificación dun terreo de núcleo rural a rústico ou ben que se lle rebaixe o valor catastral. Sobre o terreo pasaban dúas liñas de media e alta tensión e debido aos retranqueos esixidos impedía calquera tipo de construción. Posta a situación en coñecemento do catastro infórmanos que se acordou a modificación da valoración das parcelas catastrais por aplicación do coeficiente de inedificabilidade tendo en conta a servidume legal derivada dos tendidos eléctricos de media e alta tensión que sobrevoan as leiras.

- Na queixa Q/21993/17 denúnciasenos que o concello non realiza as obras de reparación e asfaltado da vía de acceso aos seus garaxes a pesar de terllo solicitado en varias ocasións. Solicitada información o concello indícanos que esa obra debe realizala o promotor da obra, tal como figura na licenza municipal, debendo os veciños dirixirse ao mesmo.

- Na queixa Q/22708/17 indícasenos que existe un edificio ruinoso e que a pesar de poñelo de manifesto ao concello en varias ocasións desde o ano 1998, este non fixera nada poñendo aos veciños en situación de risco ante o perigo de derrubes. O concello indica que o edifico forma parte do conxunto recollido dentro do Catálogo do Patrimonio Cultural do PXOM non podendo ordenar a súa demolición e xuntando informes técnicos de que non existen perigos de desprendemento nin de derrube, adoptándose medidas para evitar unha maior deterioración do mesmo.

Queixas inadmitidas

Durante o ano 2017 inadmitimos 13 queixas. As causas de inadmisión son as seguintes:

Por non existir unha actuación administrativa previa 4
Por non existir unha actuación administrativa irregular 3
Por non ser competencia do Valedor do Pobo 2
Por ser unha relación xurídico-privada 1
Por ser unha competencia xudicial 1
Por que o feito motivo da queixa produciuse tres anos antes 1
Por carecer de fundamento a pretensión 1

Queixas presentadas contra a Administración Autonómica

Das 115 queixas presentadas 7 foron contra a administración autonómica.

- Contra a Axencia de Protección dá Legalidade Urbanística (APLU) 6, das cales catro están concluídas e 2 en trámite.

- Contra a Xefatura Territorial da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 1.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Neste período efectuáronse tres resolucións.

RESOLUCIONS DA ÁREA DE URBANISMO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/640/16	Dilación na tramitación dun expediente de responsabilidade patrimonial	Concello de Vilaboa 31-01-17	ACEPTADA	Q/640/16
2	Q/13937/17	Queixas por molestias que poden afectar á saúde e risco de incendio	Concello da Cañiza 09-03-17	NON ACEPTADA	Q/13937/17
3	Q/14636/17	Demora inxustificada na execución de acordos municipais	Concello de Vigo 25-09-17	ACEPTADA PENDENTE DE EFECTIVIDADE	Q/14636/17

1º. Na queixa indícasenos que o concello ordenou a paralización dunha obra por mandato da APLU ao considerar esta que se atopaba en zona de servidume de protección de costas, a obra contaba coa correspondente licenza municipal. Ante iso presentou unha solicitude de responsabilidade patrimonial ante o concello o 29 de xaneiro de 2015. O expediente iniciouse e atopábase paralizado.

Como consecuencia diso o día 31 de xaneiro de 2017 fíxoselle a seguinte suxestión ao Concello de Vilaboa:

"Que por parte do Concello de Vilaboa e dado o prazo transcorrido desde a súa incoación, se tramite con carácter de urxencia ata a súa conclusión definitiva o expediente de responsabilidade patrimonial nº RE 12/2015 G 105/2016".

A suxestión foi aceptada e tramitouse o correspondente expediente de responsabilidade patrimonial.

2º. Denúnciase unha parrilla construída nunha parede medianeira, sen gardar distancia algunha, e que provoca molestias de fumes con risco de incendio no seto de separación de leiras. Solicitada información ao concello a súa resposta refírese exclusivamente aos aspectos urbanísticos da parrilla, do que deducimos que non existe infracción urbanística pola instalación da mesma. A queixa non só ten unha vertente urbanística senón tamén de saúde pública con risco de incendio, polo que entendemos que a legalidade da instalación non implica que se deixe de inspeccionar se actualmente o seu uso produce molestias que poidan afectar á saúde ou ás propiedades lindeiras.

Por estas razóns realizamos con data 9 de maio de 2017 ao Concello da Cañiza a seguinte suxestión:

"Xirar visita ao domicilio da denunciante e, se os técnicos municipais constatan que a utilización da parrilla produce molestias por fume ou supón risco de incendio para a vivenda da denunciante, ordenar a adopción das medidas correctoras que sexan necesarias, de conformidade co artigo 25.2 da Lei de Bases de Réxime Local."

Esta suxestión non foi aceptada polo concello alegando os seguintes motivos:

1.- Que a competencia para o desenvolvemento de inspección e control das actividades potencialmente contaminadoras da atmosfera, é unha competencia da Consellería de Medio Ambiente.

2.- Que o concello non ten competencias en materia de extinción de incendios dado que ten menos de 5000 habitantes.

3. Que o concello carece de persoal cualificado para xirar a visita de inspección e valorar o posible risco ao non ter servizo de extinción e protección de incendios.

Pechamos o expediente lembrándolle á denunciante que podía exercer a acción civil contemplada no artigo 590 do Código Civil.

3º.- Despois de varios escritos presentados no Concello de Vigo sen que fosen atendidos preséntasenos unha queixa na que en síntese ponse de manifesto que existe unha orde de demolición adoptada o día 29/09/2005 polo Consello dá Xerencia Municipal de Urbanismo no expediente de reposición da legalidade urbanística nº ……., no que se declara realizada sen licenza e incompatible coa ordenación urbanística vixente, obras realizadas na rúa ……. Nº ……, que describe. Orde de demolición que non se levou a cabo.

Ante a nosa petición de información sobre o motivo da queixa o concello indícanos que o Plan de Inspección Urbanística do Concello de Vigo, aprobado polo Consello da Xerencia Municipal de Urbanismo o 06/07/2015 (BOP de Pontevedra nº 141, do venres 24/07/2015), establece a orde de prioridade na tramitación das denuncias urbanísticas presentadas ante a administración municipal, no que se establece unha orde de prioridades, tendo as obras obxecto do procedemento de protección da legalidade un grao 7 de prioridade dun total de 8 graos. Explica o concello que "as *medidas para a protección da legalidade urbanística desenvolvidas polas entidades locais atenden á protección do interese xeral consistente no debido cumprimento da normativa urbanística. Resultan irrelevantes nesta encomenda legal os intereses particulares das persoas denunciantes, tendo en conta que o ben público a protexer é o respecto da normativa urbanística de aplicación e non os intereses particulares que, por lexítimos que poidan ser, non teñen por que coincidir co interese xeral."*

Sen poñer en cuestión dita afirmación e tendo en conta o tempo transcorrido sen que a orde de demolición se cumprise, a necesidade de preservar a seguridade xurídica e

os continuos escritos dos denunciantes poñendo de manifesto o reiterado incumprimento das resolucións municipais a pesar das dúas multas coercitivas impostas, consideramos necesario facer a seguinte recomendación o día 25 de setembro de 2017:

> *"Recomendamos ao Concello de Vigo que leve a cabo no menor tempo posible a orde de demolición ditada polo Consello da Xerencia Municipal de Urbanismo o día 29/09/2005, no expediente de reposición da legalidade urbanística número ……"*

Desde esa data e a pesar de reiteralo por escrito en varias ocasións, non tivemos resposta do Concello de Vigo.

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

Como en anos anteriores a maioría das queixas que se presentan na área de urbanismo están relacionadas con problemas de disciplina, ben porque non se responden as denuncias que se presentan e en consecuencia directamente non se tramitan ou ben porque, aínda tramitándose, incóanse expedientes de reposición da legalidade urbanística que se deixan caducar (debe resolverse no prazo dun ano desde a data de acordo de iniciación. Artigo 152.5 da Lei 2/2002, de chan de Galicia), ou ben porque as medidas adoptadas quedan sobre o papel e non se executan: multas coercitivas que non se cobran, ordes de demolición que non se executan, etc.

Certamente moitos concellos carecen do persoal técnico e xurídico necesario para abordar a carga de traballo que teñen pero iso non pode xustificar que os dereitos dos cidadáns non sexan atendidos.

Observamos que, pouco a pouco, a conciencia sobre a protección do territorio, o medioambiente e un urbanismo en harmonía coa contorna vai abríndose camiño e impregnando a burocracia administrativa pero non é menos certo que queda un amplo tramo por percorrer.

Existen normas pero non existen os medios técnicos, económicos e xurídicos na administración local para aplicalos en tempo e forma, e nalgúns casos observamos que tamén falta a vontade de levalas a cabo. Non cabe dúbida que a proximidade, a proximidade, xera relacións de veciñanza, familiares, sociais, etc., que inflúen á hora de acordar ou esixir medidas disciplinarias.

Os servizos de asistencia a municipios das deputacións provinciais sería unha boa vía para axudar aos pequenos e medianos municipios na formación dos funcionarios e como soporte e asesoramento na tramitación dos temas de urbanismo, tanto na súa vertente técnica como xurídica.

A cesión de competencias en materia de disciplina urbanística por parte dos concellos, especialmente pequenos e medianos, á Axencia de Protección da Legalidade

Urbanística (APLU) sería unha forma de paliar os problemas que na xestión municipal detéctanse na área de urbanismo.

Sen dúbida tamén contribuirá o intensificar a acción de inspección municipal ante as denuncias que se presentan sobre obras ilegais ou carentes de licenza, paralizando as obras desde o inicio.

Iso supoñería un considerable aforro nos custos que terá que soportar a administración. Cando se actúa paralizando unha obra ilegal na súa etapa inicial, e por tanto de escasa entidade, necesítase un procedemento menos complexo que o que require unha obra en avanzado estado de construción ou xa finalizada.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

I- INTRODUCIÓN

Como sucede todos os anos, na área de medio ambiente os ruídos son motivo da meirande parte das queixas. Trátese dun asunto de primeiro orde. As conculcacións das normas sobre contaminación acústica afectan a un dereito fundamental, o dereito á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario (art. 18.1 e 2 CE). Tamén afectan á integridade (art. 15 CE), á saúde (art. 43 CE) e ao medio ambiente adecuado e á calidade de vida (art. 45 CE). Unha exposición prolongada e grave a determinados niveis de ruído conculca eses dereitos, tal e como sosteñen o Tribunal Europeo de Dereitos Humanos, do Tribunal Constitucional e do Tribunal Supremo.

O funcionamento de determinados locais do sector do ocio e algúns comportamentos traen consigo ruídos e vulneración de dereitos. As actuacións municipais responden mellor que antes a estes problemas, aínda que en ocasións se evidencian carencias, como nas comprobacións e especialmente nas medicións do ruído. Outros problemas recorrentes son as zonas saturadas por contaminación acústica, a promoción ou autorización indiscriminada de actividades ruidosas (concertos …) e os ruídos e horarios das terrazas.

As conculcacións das normas sobre ruídos afectan o dereito fundamental á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario

II- DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	2273		185	
Admitidas	2268	99,78 %	180	97,29 %
Non admitidas	5	0,22 %	5	2,71 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	---	0	---

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1978	87,21 %	98	54,44 %
En trámite	290	12,79 %	82	45,56 %

Polo que respecta as queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017 a situación actual é a seguinte:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2014	0	1	1	0	1
2015	8	0	8	5	3
2016	79	0	79	64	15

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. A protección dos dereitos fronte aos ruídos

A maior parte das queixas por ruídos solucionáronse ou melloraron coa súa tramitación polo Valedor do Pobo. Porén, en ocasións é preciso insistir para que os concellos apliquen medidas adecuadas e mesmo formular recomendacións. A maioría das resolucións da área de medio ambiente refírense a ruídos procedentes de locais, de terrazas ou da rúa. En moitas ocasións trátase de comprobar e corrixir as deficiencias dos locais que afectan a vivendas. As demoras nas actuacións supoñen graves prexuízos.

> A maioría das queixas por ruídos solucionáronse ou melloraron coa tramitación das queixas

Nalgún caso o problema atópase na falta de cumprimento das condicións da licenza. Estas deben garantir a ausencia de prexuízos ao longo da vida da actividade. Co seu outorgamento non termina o labor do ente local. A licenza abre unha relación continuada no curso da cal a administración local terá por función garantir en todo momento o interese público, principalmente o dos veciños inmediatos, o que, segundo reiterada xurisprudencia, constitúe unha condición implícita de toda licenza municipal de funcionamento.

Outro problema habitual é a carencia de medicións de ruídos. As comprobacións das transmisións de ruídos ás vivendas deben facerse cando tal cousa se denuncia por parte dos afectados, é dicir, no preciso intre en que o local está a prexudicarlles con niveis inadecuados de ruídos, cometendo con iso unha infracción administrativa. O contrario sería tanto como permitir a penetración continuada de ruído nas vivendas sen control ningún. É obriga dos concellos facer unha vixilancia continuada dos establecementos.

Problemas habituais son a falta de cumprimento das condicións das licencias dos locais e a carencia de medicións de ruídos

As queixas Q/63706 a 63708/16 facían referencia ao ruído provocado por dous establecementos da Pobra do Caramiñal. Unha vez avaliado o informe municipal diriximos ao alcalde unha valoración provisional. Ao peche do informe preparamos una recomendación para que o Concello da Pobra do Caramiñal con urxencia comprobe de forma exhaustiva e certifique se o funcionamento dos locais se axusta ao previsto para sinxelos cafés, bares ou similares, que non poden usar música amplificada no establecemento e ter horario amplo; que en caso de comprobarse o funcionamento inadecuado por falta de axuste ao previsto nas licenzas iso se impida e corrixa (sancione); que en caso de certificarse que o funcionamento é acorde ao tipo das licenzas se realicen comprobacións sonométricas nas vivendas sobre os niveis de inmisións (transmisión de ruído ás vivendas) e se adopten as medidas que correspondan; que se comprobe o horario aparentemente fraudulento (peche e reapertura), que non se corresponde co legalmente previsto, e que no seu caso se corrixa; que se eviten os ruídos provocados pola concentración de persoas na vía pública ás portas dos locais a altas horas da madrugada; e que o concello adopte todas as medidas precisas para garantir os dereitos dos reclamantes, especialmente o seu dereito fundamental á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario.

Nas Q/63608/16, Q/67/17, Q/14134 e Q/14658 a 14788/17 coñécense problemas por ruídos dun café de Ourense. A institución fixo unha valoración provisional e subliñamos a penetración nos domicilios de ruídos superiores aos permitidos. Afirmamos a necesidade de dar aplicación directa aos dereitos fundamentais afectados. Reclamamos aclaración sobre o axuste do local ao autorizado na súa licenza, que é unha sinxela cafetería. Segundo as denuncias e queixas funciona como un pub, posto que pecha tarde e ten música. O local conta con aparellos reprodutores do son e cun sonógrafo. Indicamos que o concello debe realizar a actividade necesaria para comprobar, levantar as actas e adoptar as medidas correctoras e sancionadoras que se deduzan. Tampouco se aclarou o ruído provocado polas persoas ás portas do local ou nas súas inmediacións.

Outra queixa refírese aos ruídos dun local de Ferrol (Q/63824/16). O concello comprobou que o establecemento ten licenza de bar, pero funcionaba con altofalantes e con música. Iniciou un expediente de reposición da legalidade e ordenou o cese do seu

uso, pero non un expediente sancionador. O responsable do local pediu o uso de música (altofalantes), pero non aclaraba a insonorización e o cambio de licenza (pub). Recomendamos ao Concello de Ferrol que con urxencia comprobara todas as circunstancias da queixa e que no seu caso impedira e corrixira (sancionara) a transmisión de ruído á vivenda, o uso de música no local e o ruído ás súas portas; e que para o futuro se impedira o uso de música, posto que o local ten licenza de bar, polo que non debe ter música sen que previamente conte cunha nova licenza que garanta a insonorización e as demais condicións dos locais con música.

A Q/14382/17 mencionaba ruídos dunha academia de idiomas en Culleredo. O concello indicou que a actividade ten os requisitos legais porque se deu unha comunicación previa para o seu inicio. Recomendamos ao Concello de Culleredo que con urxencia fixera as comprobacións relativas ao illamento do local e aos ruídos transmitidos á vivenda, e que con iso se garantiran os dereitos constitucionais afectados.

A queixa Q/13947/17 indicaba que un bar de Sarria non deixa durmir polo volume da música. O Concello de Sarria sinalou que reclamara a colaboración da deputación, que non se deu, e que preparaba a contratación de medicións para comprobar os ruídos. Porén, non mencionaba se o local contaba con licenza, de que tipo, e se cumpría as condicións impostas. Se tivese licenza de sinxelo bar non podería funcionar con música, como o fai. Como sinalamos, o concello anunciou que contrataría unha empresa de medicións, pero seguimos sen coñecer o resultado das pendentes. Seguían sen garantirse os dereitos afectados. Como consecuencia do ruído a afectada non pode durmir e acredita a gravidade da situación cun informe médico. Os casos de contaminación acústica poden dar lugar a responsabilidades en diferentes ámbitos. Insistimos ante o concello para solucionar a situación. Tamén lle recordamos a obriga de responder con urxencia, á vista do amplo retraso da queixa.

A Q/13322/17 refírese a ruídos dun local da Laracha. Presentárase outra queixa na que o concello comprometérase a ter medidor e medir cando fora necesario. Ante a nova queixa o concello ordenou á policía local facer as medicións dos niveis de ruído na vivenda cando o afectado as solicite.

Un problema común e que agrava as situación é a presenza de zonas saturadas ou con acumulación de locais. Os prexuízos dos ruídos acrecéntanse por locais concentrados ou as zonas contaminadas por saturación. Os concellos son responsables de consentir a concentración e deben corrixila.

O problema dos ruídos agrávase nas zonas saturadas ou con acumulación de locais

Un exemplo de zona saturada é a rúa Duquesa de Alba de Monforte de Lemos. Recomendamos ao concello que controlase os ruídos e as condicións dos locais, garantise os dereitos dos afectados e decidira se a zona se declaraba acusticamente contaminada

por ruídos. Anteriormente comprometeuse a solucionar o problema, pero cumpriu escasamente o recomendado; non adoptou medidas cautelares, a pesar de que un informe técnico sinalaba que debían aplicarse, e non comprobou a actividade real dos establecemento (cafés-concertos ou tablaos flamencos que previsiblemente non eran tales, senón unha fraude para aumentar o horario, un dos aspectos fundamentais das reiteradas queixas). Seguía sen corrixirse a zona saturada e o ruído na rúa. Puxémonos en contacto directo co concello para tentar unha solución adecuada.

Novas queixas indicaban que o problema continuaba (Q/14309/17). Reclamos do concello o control dos horarios co fin de impulsar as posibles sancións; sen as actas de infracción non era posible a posterior sanción. Ademais, moitos problemas de horarios derívanse da posible fraude nas licenzas. O concello requiriu que no prazo de tres meses se presente "nova comunicación previa ou solicitude de licenza definitiva da actividade", coa advertencia de que se se denegara ou non se solicitara impediría definitivamente os usos. Con iso o ente local aceptaba unha parte importante do que recomendamos. A intervención desta institución fixo que a administración revisase a situación e adoptase algunhas medidas adecuadas para resolvela. Porén, con posterioridade os reclamantes indicaron que algunhas actuacións comprometidas estaban retrasadas e que seguín sufrindo os ruídos que denunciaban dende hai moitísimo tempo, polo que seguimos reclamando do concello a definitiva solución deste problema. A valedora tratouno directamente cos afectados e co alcalde na súa visita a Monforte de Lemos e comprometeuse a seguir vixiante ata que o concello aplicara as medidas adecuadas.

Outra zona saturada se atopa en Santiago de Compostela (Q/21484/17, sobre prexuízos causados a un negocio de apartamentos turísticos). Debido a actividade de bares e pubs que se atopan na mesma rúa os clientes non poden durmir. Dende 2005 a rúa é zona saturada de ruído, co que o concello ten que intentar baixar o seu nivel tanto na rúa como nos bares e pubs. Os locais funcionan como pubs, cando teñen as licenzas de café-bar. Os ruídos transmítense constantemente ao edificio.

O problema a abordar con carácter previo era o funcionamento dalgúns dos locais sen axustarse á licenza, de sinxelo café, bar ou similar, pero que funcionaban como pubs. Confirmouse por funcionarios e axentes que levantaron as actas. O concello non indicaba as medidas adoptadas; incoou expedientes de reposición da legalidade aos locais e ordenoulles funcionar coas portas e ventas pechadas e nos termos da súa licenza. Os feitos comprobados non son sinxelos incumprimentos urbanísticos legalizables, senón infraccións (no caso de confirmarse) que deben ser tratadas como tales para que produzan o efecto disuasorio propio das sancións. A comprobación destas circunstancias non require facer medicións, senón a inspección necesaria para saber de que tipo de locais estamos falando. E se se trata de pubs deberían adoptarse as medidas cautelares para impedir que funcionen dese xeito. No caso de que despois de actuar para impedir que os locais funcionen como pubs, entón podería ser preciso facer tamén comprobacións sonométricas. Pero o ente local tampouco achega esas medicións e parece tratar o asunto como meramente urbanístico, cando en realidade se trata do incumprimento de licenzas de funcionamento. O anterior criterio trasladouse en

numerosas ocasións a outros concellos ante supostos similares e é acorde co legalmente previsto e coa xurisprudencia que o aplica.

O concello tampouco aclarou as actuacións para evitar os ruídos na rúa, da súa competencia, neste caso os provocados fundamentalmente polas terrazas. Iniciáronse expedientes sancionadores sobre todo por deficiencias na ocupación, pero non polas molestias relacionadas con terrazas de actividades que non deben ser pubs. Tamén se dan concertos. Indicamos que só poden celebrase en locais expresamente habilitados para iso, o que non é o caso en ningún dos locais obxecto da queixa e que o concello non é competente para autorizalos. Seguimos actuando ante o concello para corrixir a situación descrita.

Como no caso anterior, unha fonte importante de queixas xustificadas son as terrazas. Estas non contan con illamento e son elementos exteriores nos que o respecto ao interese público e dos veciños debe ser condición implícita do seu funcionamento, en especial en zonas residenciais. O horario non debe ser o mesmo que o do local e os promotores deben asumir a condición do respecto da conduta cívica da clientela. A marxe do concello para condicionalas é maior, posto que se trata de permitir a ocupación do dominio público.

O respecto ao interese público e o dos veciños debe ser condición implícita do funcionamento das terrazas

Na Q/63904/16 expóñense os problemas da terraza dun pub de Sanxenxo, algo coñecido xa nunha queixa anterior. Tíñamos recomendado ao concello que o corrixise, o que aceptou. Na anterior recomendación mencionábase que debía ser máis estrito na esixencia de ausencia de molestias, especialmente en horario nocturno. Debera darse un horario específico e limitado. Na nova queixa o concello confirmou que a terraza pecha ás cinco da madrugada, polo que se escoita á súa clientela ata esa hora. O informe comprometérase a mellorar o illamento e a reducir o nivel de decibelios, pero ese non é o motivo da queixa, senón a terraza. O concello insistía en que "habitualmente reúnense grupos de persoas que nada teñen que ver co establecemento …". Pero esa cuestión tamén debe ser obxecto de control polo concello, posto que resulta da súa competencia (lei do ruído). O concello non cumpriu a recomendación. Non limitou o horario da terraza e non se impediron os ruídos na praza ata altas horas.

En Tomiño coñecemos a existencia dunha terraza que o reclamante consideraba ilegal. O ente local non aclarou os prexuízos denunciados. O concello é o responsable, dado que se trata dunha ocupación do dominio público. Os prexuízos aprécianse a primeira vista nas imaxes aportadas, posto que a terraza ocupa a calzada mesmo ao carón da entrada do garaxe e dun paso de peóns. A pesar diso o concello non respondeu ás denuncias e non aclarou o actuado ante a feita pola policía local. Recomendamos ao concello que con urxencia adoptara as medidas precisas avaliar as circunstancias

prexudiciais da terraza e que no seu caso se corrixan, que aclarara o sucedido coa denuncia da policía local, e que respondera as denuncias interpostas. O concello non aceptou o recomendado.

As festas ou eventos na rúa non deben xerar molestias desproporcionadas. Recibimos numerosas queixas polas festas do Burgo-Culleredo (volume das barracas e orquestras; Q/12886/16 e Q/22413, 22422, 22423, 22663 e 22664/17). O concello indicara que as festas "se desenvolveron cumprindo coa normativa vixente e sen ningún incidente salientable". Indicamos que a normativa de ruídos permite que os concellos declaren exceptuado o nivel máximo de ruídos en determinadas ocasións, normalmente as festas. Pero deben facelo de forma tal que se garanta o seu carácter excepcional e se establezan condicións que eviten que as molestias sexan desproporcionadas ou demasiado prolongadas. Debe procurarse que os prexuízos se minimicen, que os recintos se localicen nunha contorna adecuada e que se coñezan as condicións sinaladas. Son especialmente importantes os horarios, os niveis de ruído e os controis que garantan que as molestias son limitadas e proporcionadas; en definitiva, que se respectan os dereitos das persoas especialmente afectadas por atoparse nas proximidades das fontes de ruído. A celebración de eventos que teñen lugar na vía pública e en zonas residenciais deben autorizarse con criterios restritivos, posto que en caso contrario poderían xerar molestias consecutivas por un período prolongado que poden prexudicar o dereito á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario, que é un dereito fundamental e especialmente protexido (art. 18. 1 e 2 CE).

Neste caso debería establecerse e garantirse un límite concreto de ruídos, ben a través de medios propios ou alleos pero contrastables. É evidente que unha remisión ás normas de carácter xeral non vai ter efectividade, pola propia esencia das actividades (de aí a necesidade da autorización expresa para exceptuar o nivel máximo de ruídos). Debe sinalarse o límite alternativo, posto que senón o resultado serían molestias desproporcionadas. O mesmo sucede cos horarios; o concello limitábase a dicir, como no ano anterior, que a normativa de horarios permite ter verbenas ata as horas que mencionaba. Pero non ten en conta a necesidade de ponderar o seu carácter continuado ou prolongado (6 días seguidos). Os prexuízos son desproporcionados e non se propoñen espazos alternativos menos gravosos.

Á vista das valoracións que trasladamos ao concello este revisou a súa actuación na liña reclamada, aínda que sería aconsellable que adoptase máis medidas (redución dos horarios e dos días consecutivos de actuacións, e concreción dos límites dos ruídos xerados polas atraccións).

Outra forma de ruído na rúa son os concertos autorizados ou promovidos polos concellos. A autorización de frecuentes concertos nocturnos prexudica aos veciños das zonas nas que se celebran. Deben ser poucos ou puntuais, como en períodos de festas, e ter condicións para que as molestias non sexan desproporcionadas.

Xa dende o ano anterior coñecemos que na Pobra do Caramiñal se organizaban concertos en condicións inadecuadas (Q/367/16, Q/12615/16, Q/13019/16 e Q/12934/16), polo que formulamos unha recomendación a ese concello para que non fora así. Respondeu aceptando a recomendación formulada en todos os seus termos e anunciou as medidas que aplicaría para cumprila.

As queixas Q/12513, 63628/16 e Q/63629/16 referíanse a ruídos no parque da Concordia de Ponteareas por mor dun festival con acampada. Con frecuencia se dan eses eventos cerca dos domicilios e ata altísimas horas da madrugada. Os concertos e demais eventos ruidosos déronse case todos as fins de semana do verán. Algún rematou ás 6 da mañá. Ponse de manifesto o desproporcionado dos prexuízos. Este ano o afectado non permaneceu na casa debido a que xa non soportaba a situación. O concello non aclarou o reclamado. Indicámoslle o mesmo que no anterior caso descrito, pero seguiu sen dar conta dunha solución. As autorizacións son xenéricas e no relativo ao ruído remítense ao previsto na normativa. Porén, o ente local debería establecer o límite concreto dos ruídos e garantir o seu respecto. Polo exposto dirixímonos novamente ao Concello de Ponteareas cos mesmos argumentos para requirir que actúe con urxencia.

A contaminación acústica en Baiona foi a causa das queixas Q/31 e 14396/15. O informe contiña dúas medicións de ruídos que confirmaban que se superan os niveis permitidos, pero concluía que non debía sancionarse por tratarse de festas. Á marxe de actividades excepcionais en período estival e autorizadas polo concello, este segue sen actuar adecuadamente (ou polo menos non o aclara) en relación a varios aspectos fundamentais. Un deles é o ruído na rúa de persoas que acoden a locais a altas horas da madrugada, o que o se debe controlar e no seu caso corrixir adecuadamente para producir un efecto disuasorio. Iso sen prexuízo doutras medidas (campañas informativas ou educativas previas á sanción …). Outro aspecto é a falta de aclaración sobre o ruído nocturno dos fogos artificiais no Parador. E o último é a falta de comprobación dos niveis de ruído transmitido á vivenda da afectada, que é competencia do concello.

Outra fonte importante de conflito son os horarios dos locais. Coñecemos as discrepancias entre algúns concellos e a administración autonómica sobre a competencia para perseguir as infraccións en materia de horarios desde a derrogación da anterior lei de seguridade cidadá. De prolongarse a situación a infracción quedaría impune e prexudicaríase seriamente o interese público.

Na queixa Q/64910/16 (prexuízos ocasionados por locais ao carón da súa vivenda) o Concello de Lugo entendía que non podía actuar ante posibles incumprimentos de horarios. Porén, despois da reforma da normativa sectorial (Lei 2/2017, do 8 de febreiro, de medidas fiscais, administrativas e de ordenación) clarificouse a cuestión e a competencia municipal. A anterior discrepancia xa non existe e agora o concello recoñece a súa competencia para sancionar os incumprimentos de horario e informou de que comproba de forma xeral ese cumprimento.

Clarificouse que o control dos horarios dos locais é competencia municipal

Á marxe dos locais, outras fontes de ruído son, por exemplo, os xerados por canceiras ou outras instalacións con animais. Na Q/13120/16 coñecemos as molestias producidas nunha canceira da Pobra de Trives. O ruído e o cheiro eran insoportables. A secretaría do concello propuxo unha resolución para que se cumprise o deber de que os animais non causasen molestias e que de non facelo iniciásese un expediente sancionador. O alcalde resolveu nese sentido, pero con posteridade non fixo cumprir o resolto. Recomendamos ao Concello da Pobra de Trives que con urxencia garantise os dereitos das persoas afectadas e que para iso fixese cumprir o ordenado por el mesmo en 2015, cando requiriu que os cans non causasen molestias e perigos aos veciños. Ao peche do informe a resposta atópase pendente.

2. A defensa da transparencia en materia ambiental

Constatamos atrasos nas respostas ás solicitudes de información ambiental. A Lei 27/2006, dos dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente, estableceu o dereito subxectivo de acceso rápido (nun mes) a toda a información ambiental, con limitadas excepcións. Aos instrumentos antes dispoñibles en materia de medio ambiente súmanse os de transparencia xeral.

O atraso das respostas é común, aínda que tamén constatamos que a maior parte das respostas son positivas. Como todos os anos, neste tamén coñecemos demoras nas respostas ás solicitudes de información ambiental; comprobámolo, por exemplo, na queixa Q/64057/16. A Secretaría Xeral de Calidade e Avaliación Ambiental non facilitara os resultados da caracterización básica de residuos realizada en febreiro de 2009, a periodicidade coa que se debe realizar esta caracterización básica e as medidas adoptadas fronte aos incumprimentos. A Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio confirmou que a resposta se deu cun considerable atraso. Eses retrasos son habituais, polo que reclamamos que se corrixisen con carácter xeral.

O atraso das respostas ás solicitudes de información ambiental é común, pero tamén constatamos que a maior parte das respostas son positivas

3. A contaminación atmosférica e dos solos

A queixa Q/11/17 referíase á necesidade de aplicar as directrices e valores guía da Organización Mundial da Saúde relativos á concentración de partículas PM10 na atmosfera. As Consellerías de Sanidade e de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio argumentaron que os valores legais sobre a materia se recollen na correspondente directiva europea e nun real decreto (normativa básica). Por tanto, atópanse vixentes e deben ser aplicados. Indicamos ao reclamante que a súa petición pode ser dirixida ás autoridades competentes para a aprobación e posible modificación de ambas disposicións, a Unión Europea (sinala que a Axencia de Medio Ambiente Europeo recoñece que a lexislación é insuficiente e responsable dunha importante mortalidade e morbilidade) e o Goberno de España.

Na queixa Q/23931/17 exponse a conveniencia de regular o uso de xurros, sobre todo no verán. Pediuse informe sobre a conveniencia de regulación específica ás consellerías competentes.

4. A vaga de incendios forestais

Algunhas queixas referíronse á xestión da vaga de incendios forestais (Q/25908/17 e Q/25911/17). A Consellería do Medio Rural respondeu que non eran queixas concretas, senón que se manifestaba desconformidade coa xestión da prevención e defensa dos incendios a raíz da vaga de lume do mes de outubro. O informe achegado pola consellería alegaba tamén que para estudar a materia o Parlamento de Galicia, do que o Valedor do Pobo é comisionado, creou unha comisión onde valorará as posibles reformas ou medidas a aplicar no ámbito forestal tras os recentes incendios.

> O Parlamento de Galicia creou unha comisión para estudar a vaga de incendios e as posibles medidas

A valedora visitou zonas especialmente afectadas pola vaga en Carballeda de Avia e recolleu queixas relacionadas, entre outras cousas, coas graves consecuencias nesa zona e sobre a aplicación dos criterios das axudas programadas.

Tamén recibimos queixas e consultas sobre a aplicación das medidas contra incendios, en especial respecto das distancias legais das masas forestais e as edificacións. En ocasións apréciase incumprimento e/ou dificultades para que as administracións competentes as fagan respectar.

5. A depuración das augas residuais

Iniciáronse expedientes de queixa (Q/14948/17 e Q/16091/17 ao Q/16106/17) referentes ás molestias derivadas do funcionamento da depuradora (EDAR) de Ribeira. No informe do concello recollíanse as diferentes actuacións; reduciuse a formación de SH2, pero á vista de que a solución non era definitiva "todos os organismos implicados seguimos traballando na procura dunha solución completa e definitiva do problema". Proseguen as actuacións para solucionar o problema recoñecido polas administracións. Xa remataron as obras de venteos e captación e tratamento do aire das arquetas AR-0 y AR-1 e as da arqueta de recollida de limpezas de colectores do saneamento na EDAR. Outras son prioritarias e están en fase de proxecto (mellora da funcionalidade hidráulica e do control de olores das conducións en sifón). As outras actuacións tamén necesarias serán realizadas noutro proxecto. Tamén se realizaría a optimización da ventilación e tratamento de olores dos tanques de tormentas.

O concello reuniuse con ACUAES, Augas de Galicia e os representantes dos veciños afectados para informar dos traballos realizados e futuros e concretar os prazos. Indica que a solución definitiva pode darse a finais do verán. En conclusión, o concello deu conta das obras realizadas e das previstas para a solución do problema.

6. A protección da fauna e o tratamento dos seus danos

Recibimos queixas polos danos producidos por xabarís e pola actividade da caza (por exemplo, Q/13941/17). A queixa refírese a dous aspectos diferenciados: os danos producidos polos xabarís nunha leira e a súa indemnización, e o perigo do desenvolvemento da caza nas proximidades da vivenda. En relación co primeiro aspecto a consellería competente sinalou que a xestión cinexética corresponde ao TECOR, que ten aprobado o aproveitamento cinexético (caza) do xabaril no período hábil e mesmo fora del cando a especie produza danos, o que non coñeceu. En primeira instancia a responsabilidade polos danos corresponden ao TECOR, polo que debería reclamarllos (art. 62.5 da Lei 13/2013, de caza de Galicia). A reclamación podería dar lugar a que como consecuencia deses danos se pida a caza da especie despois do período programado. En canto á seguridade nas zonas habitadas, estas son terreos non cinexéticos e por tanto está prohibida a caza. As zonas próximas son de seguridade (100 metros) e deben ter medidas precautorias especiais (prohíbese circular con armas cargadas, usalas ou disparar en dirección a elas). Non respectalo é unha infracción grave e se dérase algunha se corrixiría.

Tamén recibimos queixas por cacerías deportivas ou campionatos de caza de raposo, que seguimos coñecendo, ou para o establecemento de medidas de restrición á caza debido á vaga de incendios.

7. As explotacións mineiras

Iniciouse expediente de queixa como consecuencia dun escrito referente á falta de resposta á solicitude de declaración de caducidade de tres concesións mineiras (Q/13941/17). Reclamaban a resposta, a declaración da caducidade e que os reclamantes foran recibidos na institución para explicar persoalmente a situación e o problema. Esa entrevista celebrouse.

A consellería competente non respondeu directamente á reclamación; deuse só indirectamente, a través do informe á valedora, a pesar de que debía darse unha resposta directa. Polo que se refire ao fondo do asunto a consellería indicou que non se daban causas de caducidade. Iso non obsta á petición desa caducidade no caso de confirmarse a presenza das causas legais, en especial se cambian as circunstancias urbanísticas que motivaron a non aceptación da caducidade.

8. Outras actividades molestas

Promovéronse queixas referentes a unha granxa de pitos de Pontearéas sen licenza municipal (Q/23065/14 e 23101/14). O concello non aclarou a situación formal e de fondo, a pesar do moito tempo transcorrido desde que se coñecen as queixas. Non resolveu sobre as medidas correctoras a aplicar e no relativo á comprobación das molestias sinalou que non ten persoal. Pero o asunto é de competencia municipal. Recomendamos ao Concello de Pontearéas que con urxencia finalizase o procedemento de avaliación da actividade para establecer medidas correctoras, e realizase a inspección dos prexuízos denunciados desde hai tempo; ambas as cuestións estaban moi atrasadas e eran de competencia municipal. O concello non aceptou o recomendado, polo que o problema segue sen solución, a pesar do indicado e das nosas actuacións.

IV. RESOLUCIONS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE MEDIO AMBIENTE					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
1	Q/367/16	Concertos de música na rúa e en locais non habilitados para iso	Concello da Pobra do Caramiñal 04/01/2017	ACEPTADA	Q/367/16
2	Q/12615/16	Concertos de música na rúa e en locais non habilitados para iso	Concello da Pobra do Caramiñal 04/01/2017	ACEPTADA	Q/12615/16
3	Q/12934/16	Concertos de música na rúa e en locais non habilitados para iso	Concello da Pobra do Caramiñal 04/01/2017	ACEPTADA	Q/12934/16
4	Q/13019/16	Concertos de música na rúa e en locais non habilitados para iso	Concello da Pobra do Caramiñal 04/01/2017	ACEPTADA	Q/13019/16

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE MEDIO AMBIENTE					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
5	Q/12890/16	Problemas cunha terraza	Concello de Tomiño 03/03/2017	NON ACEPTADA	Q/12890/16
6	Q/13322/15	Referente aos ruídos dun local	Concello da Laracha 24/03/2017	ACEPTADA	Q/13322/15
7	Q/23065/14	Debido ás molestias dunha granxa	Concello de Ponteareas 27/04/2017	NON ACEPTADA	Q/23065/14
8	Q/23101/14	Debido ás molestias dunha granxa	Concello de Ponteareas 27/04/2017	NON ACEPTADA	Q/23101/14
9	Q/13120/16	Ruídos e molestias producidos por cans de caza	Concello da Pobra de Trives 21/07/2017	ACEPTADA PENDENTE DE EFECTIVIDADE	Q/13120/16
10	Q/14382/17	Ruídos provocados por unha academia de idiomas no baixo lindeiro	Concello de Culleredo 10/11/2017	ACEPTADA PENDENTE DE EFECTIVIDADE	Q/14382/17
11	Q/63824/16	Ruídos dun local de lecer de Ferrol	Concello de Ferrol 14/11/2017	ACEPTADA PENDENTE DE EFECTIVIDADE	Q/63824/16
12	Q/22412/17	Ruídos dun local de lecer de Ferrol	Concello de Ferrol 14/12/2017	ACEPTADA PENDENTE DE EFECTIVIDADE	Mismo contenido que la Q/63824/16

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

Os ruídos son motivo da meirande parte das queixas. Trátanse como asuntos de primeira orde. Afectan aos dereitos fundamentais, tal e como sosteñen o Tribunal Europeo de Dereitos Humanos, do Tribunal Constitucional e do Tribunal Supremo.

As actuacións municipais responden mellor que antes a estes problemas, aínda que en ocasións se evidencian carencias, como nas medicións do ruído e na comprobación do cumprimento das condicións das licenzas. Outros graves problemas danse pola concentración de locais (zonas saturadas por contaminación acústica) e por aglomeracións na rúa, concertos ou terrazas. A actuación municipal debe mellorar nestes aspectos.

Seguen dándose atrasos nas respostas ás solicitudes de información ambiental. O atraso das respostas é común, aínda que tamén constatamos que a maior parte das respostas son positivas. Reclamamos que os atrasos se corrixiran con carácter xeral.

ÁREA DE EDUCACIÓN

I- INTRODUCIÓN

A inestabilidade do sistema educativo español tivo un dos máis significativos exemplos na realización das probas de avaliación de bacharelato para o acceso á universidade do curso 2016-2017. De feito, este proceso mostrou elementos claros contrarios á racionalidade e ao principio de confianza lexítima na medida en que a actuación da Administración ten que ser coherente cos precedentes e tamén coas expectativas que xera de acordo cos principios de certeza, previsibilidade e seguridade xurídica. A precipitación e a escasa marxe de tempo con que se acometeron os cambios normativos no deseño e na realización desta proba derivaron dos cambios políticos acontecidos a finais de 2016, que levaron a modificar substancialmente a natureza e o alcance das avaliacións individualizadas ao finalizar a etapa de Bacharelato, previstas na Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación, modificada pola Lei Orgánica 8/2013, do 9 de decembro, para a mellora da calidade educativa (LOMCE).

Como avanzamos no apartado introdutorio do informe anual de 2016, o Consello de Ministros aprobou o Real Decreto-lei 5/2016, do 9 de decembro, de medidas urxentes para a ampliación do calendario de implantación da Lei Orgánica 8/2013, do 9 de decembro, para a mellora da calidade educativa, co propósito de proporcionar seguridade xurídica sobre as características e efectos das avaliacións que se han de realizar ao finalizar as correspondentes etapas educativas e, en particular, aos alumnos matriculados no curso escolar 2016-2017 en cuarto curso de Educación Secundaria Obrigatoria e segundo de Bacharelato.

A avaliación final de Bacharelato realizaríase exclusivamente para o alumnado que quixera acceder a estudos universitarios e sería similar á Proba de Acceso á Universidade, aínda que con dúas importante diferenzas. Por unha banda, a avaliación tería por obxecto as competencias nos termos establecidos nos currículos de ESO e Bacharelato aprobados en desenvolvemento da LOMCE (Real Decreto 1105/2014, do 26 de decembro); e por outro, avanzaríase na uniformidade da proba, que debería axustarse ás características, datas e contidos establecidos mediante Orde do Ministro de Educación, Cultura e Deporte. Non tería outros efectos académicos que os do acceso á universidade, limitándose ás materias troncais xerais do último curso, e as materias troncais de opción para subir nota.

A primeira consecuencia importante para os alumnos da nosa comunidade autónoma é que a finais de 2016 aínda non se despexaron importantes cuestións técnicas da proba final de bacharelato, xa que quedara sen efectividade o Real Decreto 310/2016, do 29 de xullo, polo que se regulaban as avaliacións finais de Educación Secundaria Obrigatoria e de Bacharelato. Deste xeito, tanto os centros como os alumnos que tiñan que realizar a avaliación para o acceso á universidade na primeira semana do mes de xuño de 2017 descoñecían aspectos básicos do deseño da proba e da súa administración. Un dos ámbitos que resultou máis conflitivo este ano foi, precisamente, a avaliación de bacharelato para o acceso á universidade (ABAU), sobre a que se presentaron numerosas

queixas. Faremos unha análise máis detida desta cuestión no apartado correspondente á nosa actividade de supervisión.

Outras das medidas adoptadas pola administración educativa que suscitaron un maior número de queixas foron as decisións relativas á reorganización de centros docentes en determinadas localidades, en particular no Concello de As Pontes e o Serra de Outes; o acceso ao comedor escolar no CEIP de Pedrouzos, centro escolar do Concello de Brión cunha elevada demanda de prazas e que ten, ademais, tres escolas de educación infantil adscritas; o incremento de ratio en determinadas aulas do CEIP Camiño Inglés, en Enfesta (Santiago de Compostela); ou as queixas pola denegación do cambio de libros de textos fóra dos prazos establecidos para os correspondentes cursos de educación primaria no sistema de gratuidade solidaria.

Os asuntos expostos ante esta institución non difiren significativamente doutros anos. No ámbito da educación non universitaria, segue suscitando problemas a responsabilidade na execución de obras e o mantemento de instalacións de uso educativo; neste ano, en particular, entre determinados concellos e o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar respecto das escolas infantís. Con todo, a situación parece quedar finalmente clarificada este ano. O artigo 69 da Lei 2/2017, do 8 de febreiro, de medidas fiscais, administrativas e de ordenación (DOG núm. 28, do 9 de febreiro), trae causa do acordo asinado pola Consellería de Política Social e a Federación Galega de Municipios e Provincias en relación ao Consorcio con data de 11 de maio de 2017, e regula o réxime de cofinanciamento nos servizos prestados polo Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, coa finalidade de garantir a sustentabilidade financeira dos servizos que se prestan a través do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, en colaboración cos concellos e mancomunidades, e de homoxeneizar as súas condicións en garantía da seguridade xurídica.

A falta de profesorado especialista e de apoio segue suscitando o malestar dalgunhas familias e, en ocasións, da comunidade educativa mesma. Tamén os conflitos derivados do exercicio da función tutorial, que nalgún caso levou a unha intensa conflitividade entre algunhas familias e o titor ou titora dos seus fillos; ou o acceso a copias de exames e outros documentos académicos e o correlativo deber de custodia por parte dos profesores.

En canto á administración da ABAU por parte da Comisión Interuniversitaria de Galicia, ademais dos problemas apuntados, suscitáronse dúas cuestións relevantes: por unha banda, a negativa a facilitar copia dos exames, unha vez concluídos os procedementos de reclamación e segunda revisión. Por outra banda, a inadecuación das condicións nas que se realizou a avaliación de bacharelato para o acceso á universidade de alumnos con necesidades educativas especiais, que deu lugar a unha recomendación á Comisión Interuniversitaria de Galicia que foi aceptada.

No ámbito da educación universitaria, ademais das queixas sobre anulacións de matrícula, cobro de prezos públicos en matrículas anuladas, e outras cuestións relativas á

xestión académica, os tres problemas que parecen máis relevantes son a falta de cota de reserva para persoas con discapacidade recoñecida na convocatoria extraordinaria de setembro para o acceso a estudos universitarios; a falta de harmonización entre os calendarios académicos das universidades, non só do sistema universitario galego senón das universidades españolas, que na práctica dificulta gravemente ou mesmo imposibilita a mobilidade na educación superior ou fai inútil o distrito único; e a exclusión dos alumnos que están a cursar un máster na convocatoria de axudas á etapa predoctoral. Estas cuestións expóñense no apartado relativo á actividade de supervisión.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Presentáronse 2025 queixas, o 6,90 % do total das presentadas nesta anualidade. Delas, expuxéronse 226 queixas individuais e o resto foron subscritas por unha pluralidade de persoas afectadas polo mesmo problema.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	2025		226	
Admitidas	1849	91,41 %	50	22,13 %
No admitidas	164	8,10 %	164	72,56 %
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	12	0, 59 %	12	5,31%

Os doce expedientes que foron remitidos ao Defensor do Pobo referíanse a problemas derivados do exercicio de competencias propias de órganos da Administración Xeral do Estado, singularmente bolsas e axudas ao estudo, tanto as ordinarias como as convocadas por Resolución do 3 de agosto de 2017, da Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional e Universidades, do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte, pola que se convocaron axudas para alumnos con necesidade específica de apoio educativo para o curso académico 2017-2018. En seis expedientes de manifestaban o desacordo cos motivos de denegación de tales axudas.

As queixas que foron inadmitidas incorrían nos motivos habituais de inadmisión. En oito expedientes non constaba que a persoa que os promovía instase previamente ante a administración unha actividade concreta, ou que a situación denunciada derivase dun acto administrativo senón que se expresaba o desacordo ante feitos ou situacións nos que non había ningunha actuación administrativa que puidésemos supervisar. Nalgúns casos, estaba pendente de resolución un recurso que xa fora interposto, estando a administración en prazo para resolver.

En dez expedientes, unha vez analizados os escritos de queixa, non se observou que se produciu ningunha actuación susceptible de ser supervisada debido a que a situación denunciada derivaba da aplicación de normas válidas e vixentes, por máis que as persoas promotoras das queixas expresasen o seu desacordo. Entre tales asuntos figuraban, entre

outros, a exacción de prezos públicos por servizos académicos, resolución de convocatorias en réxime de concorrencia competitiva, ou negativa a proporcionar informacións que contiñan datos persoais indisociables.

Un grupo numeroso de expedientes (146 queixas, expedientes Q/26044/17 a Q/26189/17) foron inadmitidos por expresar o seu malestar ante o exercicio dunha facultade propia dos órganos directivos dun centro educativo, neste caso, pola conformación do Departamento de orientación dun centro privado concertado que implicaba a supresión dun posto de orientador. As persoas que instaban a actuación desta institución expresaron o seu desacordo polo cambio dunha profesional do centro que viña desempeñando tarefas como orientadora e pasaba a ter outros encargos docentes no centro. Por tanto, a queixa recaía sobre criterios organizativos dun centro privado concertado. Aclarouse ás persoas que promoveron as queixas que os concertos educativos non modifican as prerrogativas da entidade titular, que non é substituída pola administración nas decisións de xestión ordinaria do centro. O concerto educativo configúrase como o instrumento xurídico polo que os centros privados reciben financiamento con fondos públicos para impartir os niveis de ensino obrigatorio en réxime de gratuidade. Segundo estableceu o Tribunal Constitucional, a liberdade de ensino ofrece, xunto ao seu contido primario de dereito á liberdade, unha dimensión prestacional en cuxa virtude os poderes públicos deben procurar a efectividade dese dereito, atopándose ao servizo desa acción de prestación os instrumentos de planificación, promoción e axuda aos centros docentes que reúnan os requisitos legais, o que, por suposto, non implica a existencia dun dereito constitucional á subvención educativa.

Doutra banda, hai que recoñecer a natureza convencional do concerto educativo, pois se trata de convenios mediante os cales a administración asume determinados compromisos -esencialmente, asignar fondos públicos- e o centro comprométese, pola súa banda, a impartir gratuitamente as ensinanzas correspondentes, de acordo coas normas académicas, plans e programas educativos que sexan de aplicación (Sentenza do Tribunal Supremo, Sala 3ª, Sección 3ª, do 15 de novembro de 2000). Xéranse, por tanto, obrigacións mutuas, no sentido de que a asunción polos poderes públicos dos custos que para o titular do centro privado supón o ensino constitúe a contraprestación da administración polo servizo educativo que desempeña dito titular.

A administración ten o deber de supervisar a correcta prestación do servizo, pero non pode adoptar medidas organizativas que só lle competen á entidade titular. A pesar de que non se compartía polos promotores da queixa a explicación de que se tratou dunha decisión empresarial, o certo é que os centros privados concertados conservan plena autonomía organizativa e de xestión como empresas de servizos educativos, neste caso. O concerto só lles impón deberes no relativo ás unidades escolares en funcionamento, á ratio de alumnos/profesor por unidade escolar, á observancia dos procedementos de admisión de alumnos establecidos pola normativa aplicable e a facer pública a súa condición de centro concertado.

Ao concluír o curso 2016/17 finalizou o período de catro anos de duración dos concertos educativos subscritos pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria cos centros docentes privados, aprobados pola Orde do 9 de agosto de 2013 (Diario Oficial de Galicia do 14 de agosto), polo que se fixo preciso ditar novas normas e realizar a convocatoria de subscrición para o curso escolar 2017/18 e seguintes. Así se fixo na Orde do 14 de marzo de 2017 pola que se ditaron normas para a aplicación do réxime de concertos educativos con centros docentes privados para o curso académico 2017/18 e seguintes. O seu artigo 14 recolle os deberes do centro concertado cun contido idéntico ao que recollía a Orde do 14 de febreiro de 2013, aplicable ao centro concertado obxecto das queixas.

No caso concreto deste centro escolar, os informes e escritos da Inspección educativa son claros no sentido de que a prestación do servizo polo Departamento de Orientación foi supervisada pola Inspección educativa e comprobouse que se axustaba aos termos do concerto. Por esta razón, esta institución non pode supervisar o cumprimento obxectivo dos requisitos do concerto cando consta que a administración educativa xa o verificou a través do órgano con competencias para facelo, que é o servizo de inspección. Este tipo de cuestións inciden plenamente na potestade de auto-organización da administración educativa.

Outra parte das queixas afectaba a cuestións de tipo técnico (a retirada do apoio de PT a determinados alumnos, a atención que se lle debe dar a un alumno ao que se lle aplicou unha medida de flexibilización, as sesións de titoría ou orientación…). Todos estes aspectos, nos que caben e son lexítimas as discrepancias ou diferenzas de criterio entre os profesionais e as familias, entran no ámbito do exercicio de competencias profesionais. Non podemos compartir que forme parte do dereito das familias á participación nos procesos educativos a capacidade de avaliar a competencia técnica dun profesional, sexa docente ou orientador; a afirmación de que os seus métodos de detección das necesidades educativas especiais son erróneos, ou que a súa formación faia menos idónea que outros responsables do Departamento de Orientación.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	1781	96,32 %	7	14 %
En trámite	68	3,68 %	43	86 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2014	1	0	1	0	1
2015	17	0	17	17	0
2016	523	6	529	529	0

Sobre estes datos, é necesario facer constar que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria remite os informes con moito atraso. Como pode comprobarse no Capítulo IV deste informe, relativo ao cumprimento do deber de colaboración das administracións públicas nas investigacións desta institución, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria é, con diferenza, o órgano da administración autonómica que incumpre con maior frecuencia a súa deber legal de informar en prazo a esta institución. En 47 ocasións houbo que formular advertencias e entender desatendido un recordatorio de deberes legais. En 90 expedientes, houbo de requirirse en máis de dúas ocasións a remisión do preceptivo informe, o que implica que transcorreron máis de tres meses desde que se presentou a queixa sen que a administración colaborase para esclarecer a situación.

Esta forma de proceder non só supón un incumprimento obxectivo dos prazos establecidos pola lei para informar sobre as queixas presentadas. Supón, na práctica, un actitude entorpecedora da actividade do Valedor do Pobo que non pode valorar o problema denunciado nunha queixa mentres a administración non informe sobre os feitos referidos nela; xera nos cidadáns unha percepción de mala administración, falta de transparencia, ausencia de colaboración ou obstrución á actividade das institucións de garantía e acrecenta o malestar ante a actuación da administración xa que, ao problema material denunciado, engádese unha tramitación da queixa que se prolonga cinco, seis ou sete meses de forma que a valoración que se traslada a quen promoveu os expedientes resulta ser xa inoperante ou extemporánea. En moitas ocasións, obtemos os elementos para poder valorar a situación cando o curso escolar xa concluiu.

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Na exposición dos asuntos dos que nos ocupamos este ano, infórmase en primeiro lugar dos que xeraron un maior número de queixas.

1. Educación non universitaria

A) Realización da Avaliación de Bacharelato para o Acceso á Universidade

O Real Decreto 310/2016, do 29 de xullo, estableceu que o Ministerio de Educación, Cultura e Deporte determinaría, mediante Orde ministerial, as características, o deseño e o contido das probas da citada avaliación, así como os procedementos de revisión das cualificacións obtidas. Ademais, o artigo 2.4 do Real Decreto 310/2016, do 29 de xullo, especificou que os estándares de aprendizaxe avaliables que constituirían o obxecto de avaliación procederían da concreción dos recollidos no Real Decreto 1105/2014, do 26 de decembro.

Esta norma concibe a superación da proba de avaliación como un requisito imprescindible para que o alumnado obteña o título de bacharel. Ademais, circunscribe o obxecto da proba a todas as materias xerais do bloque de materias troncais, dúas materias de opción e unha materia específica. Recoñécelle á materia de Lingua Galega e Literatura a mesma consideración que á materia troncal de Lingua Castelá e Literatura, e especifica que no caso das materias de continuidade só se terá en conta a materia cursada no segundo curso.

O Real Decreto-lei 5/2016, do 9 de decembro, de medidas urxentes para a ampliación do calendario de implantación da LOMCE, estableceu no artigo primeiro, punto 3, que ata a entrada en vigor da normativa resultante do Pacto de Estado social e político pola educación, a avaliación de bacharelato regulada polo artigo 36 bis da Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, realizaríase exclusivamente para o alumnado que quixera acceder aos estudos universitarios oficiais de grao. Este decreto establece tamén que as administracións educativas, en colaboración coas universidades (que asumiran as mesmas funcións e responsabilidades que tiñan nas probas de acceso a universidade, PAU), organizarán a realización material da proba.

Nese momento (finais do ano 2016), a norma básica estatal de decembro de 2016 mudou a natureza da avaliación de bacharelato, ao establecer que durante o período transitorio ata o Pacto de Estado social e político pola educación se terá unicamente en conta para o acceso á universidade, non sendo necesario superala para obter o título de bacharel.

O decreto circunscribe o obxecto da proba, na fase obrigatoria, ás materias xerais cursadas do bloque das disciplinas troncais de 2° curso de BAC e, se é o caso, da materia Lingua Cooficial e Literatura; no noso caso, Lingua Galega e Literatura do 2° curso BAC.

O Ministerio de Educación, Cultura e Deporte procedeu a aprobar as características, o deseño e o contido da proba da avaliación de Bacharelato para o acceso á Universidade para o curso escolar 2016-2017 e os procedementos de revisión das cualificacións obtidas nunha orde (ECD/1941/2016) de 22 de decembro, publicada no BOE o día 23. A propia orde ministerial salientaba a urxencia na publicación desta orde, xa que a primeira

avaliación debería realizarse ao finalizar o curso escolar 2016-2017, e por iso debían fixarse as bases que deberían respectar as administracións educativas para realizar os traballos e desenvolvementos normativos que lles corresponderan.

É dicir, os criterios, contidos e procedementos da proba foron establecidos a finais de decembro de 2016, co 2º curso de bacharelato a piques de rematar o seu primeiro trimestre. As probas foron convocadas por resolución da presidencia da CiUG de 10 de maio de 2017 e se celebraron os días 7, 8 e 9 de xuño. Daquela, se ditara e publicara no Diario Oficial de Galicia nº 60, do 27 de marzo, a Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017 da Secretaria Xeral de Universidades e da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa pola que se ditaron instrucións para a realización, dentro do curso 2016/2017, da avaliación de bacharelato para o acceso á Universidade (ABAU) para curso 2017/2018 (en diante, Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017).

Esta situación orixinou varios problemas que deron lugar a interposición de numerosas queixas e mesmo a unha actuación de oficio. En total, as queixas presentadas por mor da ABAU deron lugar a 1.212 expedientes.

Os motivos poderían sistematizarse nos seguintes:

A.1. A exención da materia de Lingua e Literatura galega na ABAU para os alumnos exentos nalgún dos cursos de bacharelato

Sobre esta cuestión, presentáronse 1.135 queixas, varias delas individuais e outras colectivas.

En relación co apartado terceiro da Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017, o parágrafo 3 sinala que na materia de Lingua Galega e Literatura, “a elaboración da proba realizarase segundo a matriz de especificacións establecida no anexo I destas instrucións. Estará exento da realización desta proba o alumnado con exención da materia de Lingua Galega e Literatura II.”

Esta previsión da resolución contradí o disposto na Orde de 24 de marzo de 2011, que esta vixente e a que se remite en diversas ocasións a propia resolución conxunta, segundo a cal estarán exentos da realización do exercicio de lingua galega e literatura os estudantes con exención da materia de lingua galega e literatura nalgún dos dous cursos do bacharelato, así como os estudantes que non realizasen algún dos dous cursos do bacharelato en Galicia.

Unha resolución administrativa non pode ser contraria ao establecido nunha orde, por aplicación do principio de xerarquía normativa. Tampouco cabería alegar o establecido na Orde do 10 de febreiro de 2014 pola que se desenvolve o Decreto 79/2010, do 20 de maio, para o plurilingüismo no ensino non universitario de Galicia, con relación á exención da materia de lingua galega. Esta última orde de 2014 ten por obxecto os distintos supostos excepcionais e taxados en que o alumnado pode solicitar a exención

da materia de lingua galega nos diferentes niveis e etapas do ensino non universitario e regula o procedemento e os prazos para a solicitude da exención. Aplícase, xa que logo, aos diferentes niveis e etapas do ensino non universitario, pero non é aplicable ás probas de acceso á universidade, que contan cunha normativa específica que non pode verse afectada por esta disposición, xa que regulan ámbitos normativos distintos. Da lectura desta orde de 10 de febreiro de 2014 despréndese que non pode ser aplicada de ningún modo ás probas de acceso á universidade.

Ademais, este cambio de criterio carece de motivación. Non se explican os motivos polos que queda exento da proba o alumnado que non cursou lingua galega e literatura en 2º de bacharelato e non están exentos os alumnos que non cursaron esta materia en 1º.

Porén, no seu informe, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria alegou basearse na normativa autonómica de desenvolvemento da normativa básica estatal xa mencionada para dar forma a encomenda estatal de organizar as novas probas. Por esta razón, ditouse e publicouse no Diario Oficial de Galicia núm. 60, do 27 de marzo, a Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017 da Secretaria Xeral de Universidades e da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa. Pola súa parte, o Decreto 86/2015, do 25 de xuño, establece o currículo de educación secundaria obrigatoria e do bacharelato da Comunidade Autónoma de Galicia (en diante, Decreto 86/2015, do 25 de xuño).

A consellería sinalou que dende o día 1 de decembro de 2016, data na que tivo lugar a primeira xuntanza cos representantes das universidades do SUG para informar dos acordos acadados tres días antes na Conferencia Sectorial de Educación e deseñar unha liña de traballo conxunta e cooperativa para concretar os matices relacionados coa execución material da proba, a Consellería xa informara dos avances que se ían acadando na coordinación da ABAU en Galicia. Tanto a Comisión Interuniversitaria de Galicia -CIUG- (a finais do mes de febreiro), como a propia Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria (desde o 6 de marzo) adiantaron a publicación da Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017 nas súas respectivas páxinas web para o coñecemento xeral da comunidade educativa de Galicia mentres non se completaba a súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

A consellería consideraba que, malia isto, unha resolución na que os órganos administrativos plasman as directrices a seguir na organización de determinadas actividades mediante o ditado das instrucións que considera conveniente, como é o caso das do contido da Resolución conxunta, non precisa ser publicada para adquirir plena eficacia. Non obstante, en atención ao colectivo destinatario, a Administración educativa considerou conveniente darlle toda a publicidade posible, incluído o diario oficial, para garantir a súa máxima difusión.

Para a consellería, no mes de xullo de 2016, antes de que comezara o curso 2016/2017 (setembro 2016), xa estaban establecidas claramente as normas que ían rexer

a avaliación final da etapa, pois o Real decreto 310/2016, do 29 de xullo, circunscribía o obxecto da proba a todas as materias xerais do bloque de materias troncais, dúas materias de opción e unha materia específica. Recoñecíalle á materia de Lingua Galega e Literatura a mesma consideración que á materia troncal de Lingua Castelá e Literatura, e especificaba que no caso das materias de continuidade só se tería en conta a materia cursada no segundo curso. Isto significa que no Real decreto 310/2016, do 29 de xullo, xa se incluía a avaliación final sobre a materia de Lingua Galega e Literatura II para todo o alumnado, agás nos supostos da exención da materia de lingua galega regulados na Orde do 10 de febreiro de 2014. É dicir, todo o alumnado de 2° BAC comezou o curso escolar 2016/2017 sabendo que, con carácter xeral, debería estudar e ser avaliado na materia de Lingua Galega e Literatura II, e que a superación da proba de avaliación, incluída esta materia, sería un requisito imprescindible para obter o título de bacharel.

No mes de decembro de 2016, o Real decreto lei 5/2016, do 9 de decembro mudou o escenario de xeito que a avaliación de BAC xa non sería necesaria para obter o título de BAC, e se realizaría exclusivamente para o acceso aos estudos universitarios. O resto das condicións para a realización da proba mantivéronse sen alteracións significativas.

A Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017 limítase a determinar, segundo a habilitación prevista na normativa básica estatal, aqueles aspectos organizativos necesarios para unha adecuada execución material das probas da avaliación de BAC para o acceso á universidade (ABAU) no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

Por outra banda, no relativo á previsión da resolución terceira sobre a exención da materia de Lingua Galega e Literatura II, fanse as seguintes precisións:

O Decreto 86/2015, do 25 de xuño regula no seu artigo 34 a avaliación final de bacharelato. No punto terceiro remite á normativa autonómica correspondente o réxime da exención da materia de Lingua Galega e Literatura nesa avaliación final, que no caso do BAC é a Orde do 10 de febreiro de 2014.

O artigo 2.2 da Orde do 10 de febreiro de 2014 especifica que non ten dereito á exención o alumnado que tivera realizado estudios en Galicia e curse fora da Comunidade Autónoma tres cursos completos ou menos e se reincorpore ao sistema educativo galego. A Orde de 24 de marzo de 2011 é supletoria e instrumental e mantén a súa vixencia naqueles aspectos que resulten compatibles co novo marco normativo; polo que resulta evidente que as condicións das probas se deben axustar ao marco normativo vixente, empezando pola lexislación básica do Estado (o Real decreto lei 5/2016, do 9 de decembro e a Orde ECD/1941/2016), e continuando coa normativa autonómica de rango superior (o Decreto 86/2015, do 25 de xuño).

Neste sentido, se ben a normativa resulta clara e notoria, tamén a natureza dunha avaliación que se refire unicamente a materias de 2° curso de BAC pon en evidencia a contradición e a incoherencia que resultaría de non recoñecer a exención do alumnado na avaliación ordinaria do 2° curso nesta materia, pero si recoñecela, en cambio, á hora

de realizar a avaliación final sobre esa mesma materia e curso. A consellería reitera neste punto que desde a regulación estatal básica do Real Decreto 310/2016, do 29 de xullo, o alumnado sabía que sería avaliado da materia de Lingua Galega e Literatura II para os efectos da avaliación final, salvo a exención regulada e recoñecida na Orde do 10 de febreiro de 2014.

En definitiva, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria concluíu que:

O alumnado que cursa o 2° curso de bacharelato e que gozaría da exención do exame de Lingua Galega e Literatura coa normativa anterior, aproximadamente uns 250 mozos e mozas en Galicia, non pode alegar que "non esperaba cabalmente unha modificación normativa de tal impacto", pois xa era coñecedor, incluso antes de comezar o curso 2016/2017 (xullo 2016), do verdadeiro impacto ocasionado pola modificación normativa, directamente a través do Real decreto 310/2016, do 29 de xullo que ía rexer a avaliación final da etapa, ao verse obrigado, non só a superar a proba de avaliación final como requisito imprescindible para obter o título de bacharel, senón a ter que ser avaliado en todas as materias xerais do bloque de materias troncais, e na materia de Lingua Galega e Literatura (pese a non ter cursado esta materia no 1° curso), téndose unicamente en conta a materia cursada no segundo curso no caso das materias de continuidade.

Este era o auténtico cambio normativo de calado que, non obstante, evolucionou ata quedar configurado no mes de decembro de 2016 de xeito que a proba de avaliación de bacharelato unicamente actuaría como mecanismo de acceso aos estudos universitarios, de forma similar ao previsto na normativa anterior, deixando de ser necesaria para obter o título de bacharel.

Dende este punto de vista, non se aprecia o principio xeral do ordenamento xurídico supostamente vulnerado ou a grave lesión que a realización dun exame máis do eventualmente esperado por esta pequena parte do alumnado de 2° BAC (pese a que a información completa ao respecto estaba a disposición da comunidade educativa dende o mes de decembro de 2016) poida producir neste colectivo minoritario acostumado, por outra banda, a realizar multiplicidade de exames ao longo do seu paso polo BAC, e que debe ter necesariamente preparada a materia de Lingua Galega e Literatura para adquirir o título de bacharel nunhas datas inmediatamente anteriores á realización da ABAU.

Sobre todo tendo en conta que a devandita esixencia permite dar cobertura aos intereses públicos de carácter xeral ao dispensarlle á materia de Lingua Galega e Literatura a mesma consideración que á materia troncal de Lingua Castelá e Literatura, co que se garante o principio constitucional e estatutario de tratamento igualitario para as linguas cooficiais no territorio autonómico”.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria recoñece que o cambio normativo de máis calado que se ven de producir no sistema educativo polo que

respecta ao procedemento de admisión á universidade é separar como procesos distintos a obtención do título de bacharel e a proba de acceso á universidade.

Polo tanto, non se comparte o afirmado pola Consellería cando di que desde a regulación estatal básica do Real Decreto 310/2016, do 29 de xullo, o alumnado sabía que sería avaliado da materia de Lingua Galega e Literatura II para os efectos da avaliación final salvo a exención regulada e recoñecida na Orde do 10 de febreiro de 2014, porque os alumnos estaban acollidos a exención propia e específica da proba de acceso que é a da Orde de 24 de marzo de 2011 e non a Orde de 10 de febreiro de 2014 que se aplica aos distintos supostos excepcionais e taxados en que o alumnado pode solicitar a exención da materia de lingua galega nos diferentes niveis e etapas do ensino non universitario. A vixencia das exencións recoñecidas ven establecida así na propia normativa estatal.

Pola súa parte, a Consellería non compartía os argumentos que levaban a esta institución a considerar vixente a exención recollida no artigo 8.2 da Orde do 24 de marzo de 2011, en base á motivación exposta no seu informe, no que se reafirmou. En consecuencia, a Administración educativa mantivo vixente en todos os seus termos e sen alteracións de contido a Resolución do 21 de febreiro de 2017. Existiu unha clara discrepancia entre a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e esta institución no que se refire ao alcance da regulación estatal básica do Real Decreto 310/2016, do 29 de xullo, e ao resto da normativa.

En todo caso, en ningún momento a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria recoñeceu que todo o proceso normativo e administrativo no que se desenvolveu a aplicación da LOMCE, a suspensión da súa aplicación e a definitiva eliminación do deseño que fixo a lei para o acceso á universidade orixinou para o alumnado afectado unha clara situación de inseguridade xurídica. A proba máis evidente é que, por exemplo, os parámetros de ponderación das materias publicáronse oficialmente no DOG do 31 de maio de 2017, xusto unha semana antes das probas.

A.2. Cambios introducidos nos parámetros de ponderación

A realización material destas probas e o deseño das materias avaliables incidiu nos parámetros de ponderación. Esta institución considerou contrario a principios básicos do ordenamento que cunha antelación de dous meses se estiveran a modificar os parámetros de ponderación das materias das que o alumnado se podía examinar con carácter voluntario e que, na inmensa maioría dos casos, foron elixidas en primeiro curso de bacharelato sobre a previsión que daquela existía de ponderar 0,2 puntos nos graos aos que os alumnos orientaban as súas preferencias. O 31 de marzo, as ponderacións das materias acordadas pola Secretaría Xeral de Universidades, a Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa e a CiUG, na reunión celebrada o 27/03/2017 estaban aínda pendentes de aprobación polos respectivos consellos de goberno das universidades do SUG.

Esta situación se considerou gravemente lesiva dos dereitos académicos dos máis de dez mil alumnos que concorreron as probas dos días 7, 8 e 9 de xuño, que durante o mes de marzo recibiron informacións contraditorias sobre os parámetros de ponderación das materias de carácter voluntario da ABAU e que, en moitos casos, matriculáronse xa en primeiro curso de materias que agora non tiñan incidencia na súa cualificación.

O día 11 de maio recibiuse a resposta da CiUG na que se sinala literalmente que, polo que se refire á suxestión realizada por esta institución de "modificar o menos posible os parámetros de ponderación con respecto aos existentes no curso 2015-2016, introducindo só os cambios esixidos pola aplicación da LOMCE en canto á estrutura de bacharelato e das materias troncais xerais, as materias troncais xerais segundo modalidade e itinerario e as materias de opción do bloque de troncais de modalidade", a CiUG é a encargada da aplicación dos procedementos de admisión nas ensinanzas universitarias oficiais de grao das tres universidades públicas do Sistema Universitario de Galicia, unha vez aprobados por elas os ditos procedementos, entre os que está a aprobación da Táboa de parámetros de ponderación aplicados ás materias troncais xerais de modalidade e materias de opción do bloque de troncais de modalidade en correlación cos estudos oficiais de grao aos que se queira ser admitido, en ningún caso o seu establecemento e aprobación.

No caso da Comunidade Autónoma de Galicia, a competencia do establecemento da Táboa de ponderación para o acceso no curso 2017-2018, é das universidades públicas do SUG, e que a dita Táboa xa foi aprobada -por segunda vez- polas universidades, incluíndo as modificacións recomendadas a partir da reunión celebrada entre representantes da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e os tres delegados das universidades na CiUG.

Polo que se refire á suxestión de "que se articule unha proba especifica de acceso para os alumnos co título de bacharelato LOE e que non accederon, por calquera motivo, á universidade ao finalizar o curso 2015-2016, que desexen presentarse á proba de acceso para subir a súa nota media, con obxecto de ter as máximas facilidades para acceder aos estudos elixidos. (...)", tal e como se recolle na segunda aliña do apartado 1.3.a) da primeira das Bases da Convocatoria de Matrícula para a proba de Avaliación de Bacharelato para o Acceso á Universidade (Convocatoria Ordinaria — xuño 2017), o alumnado de centros de Bacharelato de Galicia "que obtivese o título de Bacharelato no curso 2015-2016 que non se presentase ou non superase a PAU-2016 nalgunha das súas convocatorias podería matricularse da proba de Avaliación de Bacharelato para o Acceso á Universidade e, de ser o caso, da Parte Voluntaria da ABAU-2017 (Disposición transitoria única da Orde ECD/1491/2016 de 22 de decembro).

O informe da CiUG indicou que nin as universidades públicas do SUG, nin a Comisión Interuniversitaria de Galicia, tiñan competencia para o establecemento dunha proba específica de acceso para o alumnado que no curso 2015-2016 acadara o título de Bacharelato-LOE. Foi o Ministerio de Educación, Cultura e Deporte quen, na aprobación da LOMCE, non contemplou a posibilidade de manter vixente a PAU-LOE durante dous e

catro convocatorias para o alumnado que iniciase os seus estudos polo sistema LOE, posibilidade que todas as anteriores ordenacións educativas (BUP-COU, LOXSE) contemplaban.

Dado que o Ministerio lle concedeu o acceso á universidade coa súa nota media de Bacharelato ao alumnado co título de bacharelato LOE obtido no curso 2015-2016 e que non accederan, por calquera motivo, á universidade ao finalizar o dito curso, as universidades públicas do SUG, a través da antedita Convocatoria de Matrícula na ABAU da CiUG, danlle a posibilidade de aumentar a súa Nota de Acceso á Universidade presentándose —voluntariamente- a toda a proba ABAU ou ben só á Parte Voluntaria da mesma.

Polo que se refire á suxestión de "que se manteñan as ponderacións das materias especificas, con carácter transitorio, só para os alumnos con Fase Específica superada en 2016", dado que a lexislación que regulaba as Probas de Acceso á Universidade para o alumnado do sistema LOE (RD 1892/2008, de 14 de novembro e, subsidiariamente, a Orde da Consellería de Cultura e Ordenación Universitaria, de 24 de marzo de 2011), establecía que "a cualificación das materias da fase específica terá validez para o acceso á universidade durante os dous cursos académicos seguintes á súa superación", a CiUG resolveu que para o alumnado que se examinase e superase cunha nota igual ou superior a 5 puntos, materias correspondentes á Fase Específica das Probas de Acceso á Universidade (PAU) no ano 2016, os parámetros de ponderación que lle corresponderían serían os establecidos e feitos públicos no seu día a través da Orde de 28 de abril de 2016 (DOG nº 90, de 12 de maio) polo que se nomean os membros da Comisión Interuniversitaria de Galicia e se publican os parámetros de ponderación das materias da fase específica da proba de acceso á universidade no curso 2016-2017 para as ensinanzas universitarias oficiais de grao do Sistema Universitario de Galicia.

Polo mesmo, para o alumnado que superou, cunha nota igual ou superior a 5 puntos, materias obxecto de exame na Fase Específica da PAU-2016, obrigatoriamente —e en ningún caso, con carácter transitorio- se lle manteñen as ponderacións que para cada unha das materias e titulacións figuraban na Táboa de Ponderación publicada na devandita Orde de 28 de abril de 2016.

Esta é a resposta da CiUG as suxestións e a recomendación formuladas da que se deduce a non aceptación por esa comisión, agás a aclaración do relativo ás ponderacións das materias especificas, só para os alumnos con Fase Específica superada en 2016, dado que a lexislación que regulaba as Probas de Acceso á Universidade para o alumnado do sistema LOE (RD 1892/2008, de 14 de novembro e, subsidiariamente, a Orde da Consellería de Cultura e Ordenación Universitaria, de 24 de marzo de 2011), establecía que "a cualificación das materias da fase específica terá validez para o acceso á universidade durante os dous cursos académicos seguintes á súa superación", circunstancia que inicialmente non estaba suficientemente aclarada e que figurou despois nas táboas de ponderación publicadas pola CiUG.

A.3. A situación do alumnado da LOE

A Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017 non aclaraba a situación do alumnado que estaba a repetir 2º curso de bacharelato, matriculado unicamente das asignaturas non superadas, que se vería na obriga de examinarse de materias xerais do bloque de materias troncais que non tiña cursado, segundo o deseño das modalidades do seu plan de estudos ao abeiro da LOE. Era preciso aclarar se este alumnado, a diferencia do que xa obtivo o título de bacharel segundo a LOE, tiña ou non a obriga de presentarse a ABAU se quería acceder á universidade. Por exemplo, alumnos da modalidade de humanidades e ciencias sociais que non cursaron latín ou que non cursaron matemáticas aplicadas ás ciencias sociais e que agora deberían examinarse desas materias con carácter obrigatorio.

A Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017 tampouco esclarecía a situación do alumnado que rematou o curso anterior 2º de bacharelato e que, por diversas razóns, non se presentou ou non superou as últimas P.A.U. Este alumnado foi declarado exento da avaliación pero en Galicia, a diferencia doutras comunidades autónomas, non se especificaba se tiñan ou non a posibilidade de mellorar a súa nota presentándose ás materias obxecto de avaliación na parte obrigatoria ou na parte voluntaria.

A Disposición transitoria única da Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre, por la que se determinan las características, el diseño y el contenido de la evaluación de Bachillerato para el acceso a la Universidad, las fechas máximas de realización y de resolución de los procedimientos de revisión de las calificaciones obtenidas, para el curso 2016/2017 refírese ao acceso á universidade para o alumnado que iniciou os estudos de Bacharelato conforme ao sistema educativo anterior:

En el curso 2016-2017, y en función de lo dispuesto por las administraciones educativas, el alumnado que se incorpore a un curso de Bachillerato del sistema educativo definido por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, con materias no superadas de Bachillerato del currículo anterior a su implantación y curse dichas materias según el currículo del sistema educativo anterior, no necesitará superar la evaluación de Bachillerato regulada en la presente orden para acceder a los estudios universitarios oficiales de grado. Se aplicará el mismo criterio al alumnado que obtuvo el título de Bachiller en el curso 2015-2016 y no accedió a la Universidad al finalizar dicho curso.

En ambos casos, y cuando este alumnado no se presente a la prueba, la calificación para el acceso a estudios universitarios oficiales de grado será la calificación final obtenida en Bachillerato.

A resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017 non contiña ningunha especificación sobre a posibilidade de que este alumnado se presentase á proba e en que condicións podería facelo, tendo en conta que era preciso ter cursadas todas as materias xerais do bloque das asignaturas troncais de segundo curso da modalidade elixida para a proba e en moitos casos do alumnado do bacharelato da LOE, isto non sucedía así.

O informe remitido pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria indicou que o alumnado que se atopase nestas circunstancias e desexase acceder á universidade podería optar por non presentarse á proba e utilizar a súa nota media de Bacharelato ou por presentarse a ABAU, tanto na fase obrigatoria e voluntaria como só na fase voluntaria. Neste último caso, o informe sinalou que o alumnado que optase por realizar a fase obrigatoria da ABAU e non a superase, mantería as súas posibilidades de acceso aos estudos universitarios oficiais coa nota media de Bacharelato.

Esta información non se derivaba da simple lectura da Orde ECD/1941/2016, do 22 de decembro, polo que son explicables as dúbidas das persoas afectadas. Con todo, a Resolución conxunta non previu unha adaptación da proba a este alumnado que cursou Bacharelato ao abeiro da LOE, cunha configuración de modalidades e materias moi distinta da actual.

> Coincidimos coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en que o auténtico cambio normativo de calado derivou do Real Decreto 310/2016, do 29 de xullo que ía rexer a avaliación final da etapa, ao verse obrigado, non só a superar a proba de avaliación final como requisito imprescindible para obter o título de bacharel, senón a ter que ser avaliado en todas as materias xerais do bloque de materias troncais, e na materia de Lingua Galega e Literatura. Non coincidimos coa interpretación de que tal esixencia se aplicaba en todo caso e sen consideración a calquera regulación normativa autonómica específica e vixente. Como pode apreciarse da normativa mencionada neste informe, existiu unha gran marxe de inseguridade e confusión para o alumnado derivada de tantas normas sucesivas que corrixiron disposicións anteriores nun período de tempo tan breve que era preciso evitar, no posible, calquera consecuencia negativa ou prexudicial.

A.4. Realización da proba por alumnos con necesidades educativas especiais

En síntese, as queixas (Q/21562/17; Q/21581/17; Q/22430/17) reflectían unha situación moi similar: as probas da avaliación realizáronse na Facultade de Dereito de Santiago, Comisión 25 Auxiliar e atopábanse máis de 40 alumnos chegados de toda Galicia con problemas diversos: disléxicos, hiperactivos, con déficit de atención, con algún grao de autismo, etc. pero todos, tanto pais como alumnos, cun gran desconcerto porque se descoñecían as circunstancias nas que se ían a realizar as devanditas probas. Nin por parte dos centros, xa que a descoñecían, nin por parte da CIUG deuse información previa á realización destes exames.

Xusto antes de empezar o primeiro exame se lles indicou que estes alumnos terían 20 minutos máis de tempo para a realización de cada unha das probas e que eses 20 minutos descontaríanse da media hora de descanso entre os exames. Despois das

protestas e reclamacións presentadas (directamente na CIUG) dos pais alí presentes e dalgúns profesores que acompañaban a algúns estudantes, conseguiuse que ao final da xornada lles desen media hora máis de tempo e media hora de descanso. Nos escritos de queixa se sinalaba que acabaron cun desgaste físico e psíquico moito maior que o resto dos seus compañeiros. O feito de que estes alumnos saiban que dispoñen do tempo que precisen para a realización dos seus exames é fundamental para eles.

Tampouco contaban con ningún profesor na aula, especialista nas materias de ciencias durante a realización dos exames para aclarar as dúbidas, explicar enunciados e asegurarse que entenderon ben o que se lle solicitaba (segundo a lexislación vixente). Os alumnos que realizaban as probas nas outras comisións, si que os tiñan.

Tamén se lles informou que os exames destes alumnos con necesidades educativas especiais xuntaríanse cos dos demais alumnos e que o corrector descoñecería o problema específico de cada un deles. Moitos destes estudantes teñen dificultades cos idiomas (inglés, galego, latín), problemas de redacción, problemas de expresión, cometen faltas de ortografía, etc., circunstancias que deberían ser tidas en conta á hora da corrección destes exames, segundo sinalaban as persoas que presentaron as queixas. Por iso, entendían que, as probas así administradas non atendían ás necesidades específicas destes alumnos e prexudicáballes gravemente.

Por parte desta institución requiriuse información á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a á CiUG. A consellería limitouse a indicar que a Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG), como órgano interuniversitario, ten a delegación de competencias propias das universidades do Sistema universitario de Galicia en materia de acceso. Ditas competencias defínense na instrución 8 da Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017, da Secretaría Xeral de Universidades e da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa. O nomeamento dos membros da comisión recóllese na resolución do 24 de maio de 2017 (DOG núm. 102, do 31 de maio).

Nos informes achegados pola CiUG en relación cos expedientes de queixa, a Comisión Interuniversitaria de Galicia informou que, de acordo co establecido no artigo 4 da Orde do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte ECD/1941/2016, do 22 de decembro, así como co establecido no Real Decreto 412/2014, de 6 de xuño, polo que se establece a normativa básica dos procedementos de admisión ás ensinanzas universitarias oficiais de Grao (BOE de 7 de xuño), esa Comisión aprobou un procedemento de actuación para o alumnado con discapacidade e/ou necesidades educativas especiais nas probas de avaliación de bacharelato para o acceso á universidade, que no seu punto 5 (Pautas xerais para a adaptación) establece que, dependendo da natureza da adaptación necesaria e tendo en conta que os exames son os mesmos para todo o alumnado, a CiUG poderá adoptar as seguintes medidas:

a) Accesibilidade á información e comunicación dos procesos e do recinto ou espazo físico onde se desenvolva a proba.

b) Ubicación nun lugar específico do aula ou nun espazo específico.

c) Adaptar os tempos para a realización dos exames (tempo adicional).

d) No caso de que se considere oportuno e á vista da adaptación, lerlle as preguntas, asegurando que escoitou e comprendeu o que se lle pide.

e) No caso de que se considere oportuno e á vista da adaptación, sinalar claramente a orde que debe seguir para contestar as preguntas, recordándolle que comece polas máis importantes ou as que mellor saiba e deixe para o final as que teñan maior dificultade.

f) De ser necesario, e á vista da discapacidade e/ou necesidade educativa, poñer á súa disposición os medios materiais e humanos, asistencias, apoios e axudas técnicas que precise para a realización da proba.

g) Particularmente, contemplaranse medidas de flexibilización e metodolóxicas na avaliación de lingua estranxeira para o alumnado con discapacidade, en especial para os casos de alumnado con discapacidade auditiva, alumnado con dificultades na súa expresión oral e/ou trastornos da fala. Estas adaptacións en ningún caso se terán en conta para minorar as cualificacións obtidas.

Respecto dos expedientes de queixa, unha vez recibidas as solicitudes e informes dos diferentes centros de bacharelato, a Comisión Interuniversitaria de Galicia, á vista dos mesmos, determinou as medidas a adoptar, adscribindo aos alumnos afectados á unha Comisión específica destinada a alumnado sen discapacidade pero con necesidades educativas especiais, (Comisión Delegada nº 25-Auxiliar, con sede na Facultade de Dereito de Santiago) aos efectos de que puidese dispoñer de tempo adicional para a realización dos exames, única adaptación prevista tendo en conta as necesidades que presentaban.

No informe relativo ao expediente D.3.Q/21581/17, a CiUG manifestou ademais que se decidiu adscribir aos matriculados nas probas ABAU con dificultades da linguaxe a unha Comisión específica destinada ao alumnado sen discapacidade pero con necesidades educativas especiais (Comisión Delegada nº 25-Auxiliar, con sede na Facultade de Dereito de Santiago) aos efectos de que puidese dispoñer de tempo adicional para a realización dos exames, única adaptación prevista nestes supostos.

En relación coa referencia ao alumnado que acude ás probas que se celebran na Comisión Delegada 25, con sede no centro de ensino C.R.E. Santiago Apóstol-ONCE (Rúa Luis Braille, nº 40, en Pontevedra) aos que sí se lle fixeron adaptacións (por exemplo, probas sen límite de tempo), o informe indica que, dadas as limitacións de espazo dispoñible na sede da dita Comisión Delegada 25, e ao tempo, ao dito centro se destina a aquel alumnado con minusvalías certificadas iguais ou superiores ao 33%. Na convocatoria ordinaria (xuño de 2017), por exemplo, alumnado con emiotrofia espinal e un 94% de minusvalía, epilepsia e unha minusvalía do 79%, parálise cerebral, narcolepsia, minusvalías visuais do 40%, 49%, 53%, 65%, 83%, outras minusvalías do 33%, 50%, etc.,

situacións que implican, amais de ampliación de tempos, outros medios materiais dos que só é posible dispoñer no dito centro e a través da desinteresada colaboración da ONCE.

Á vista do contido dos escritos de queixa, da documentación achegada polas persoas que promoveron estes expedientes e do que se manifesta nos informes da Comisión Interuniversitaria de Galicia, esta institución considerou preciso ter en conta os seguintes elementos:

En relación coa lexislación aplicable a estas probas, a normativa vixente está integrada pola Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017, da Secretaría Xeral de Universidades e da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, xa citada, que na súa disposición quinta di:

"1. De acordo co establecido no artigo 4 da Orde do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte ECD/1941/2016, do 22 de decembro, adoptaranse as medidas necesarias para asegurar a igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal do alumnado con necesidades educativas especiais derivadas de discapacidade.

A este respecto, poderanse adoptar medidas como: adaptación de tempos, elaboración de modelos especiais de exame, posta á disposición do alumnado dos medios materiais e humanos, asistencias, apoios e axudas técnicas que precise para a realización da proba, así como a garantía de accesibilidade á información e comunicación dos procesos e do recinto ou espazo físico onde esta se desenvolva.

2. A avaliación do alumnado con necesidades educativas especiais derivadas de discapacidade tomará como referencia as adaptacións curriculares realizadas para este ao longo da etapa. Particularmente, recolleranse medidas de flexibilización e metodolóxicas na avaliación de lingua estranxeira para o alumnado con discapacidade, en especial para os casos de alumnado con discapacidade auditiva, alumnado con dificultades na súa expresión oral e/ou trastornos da fala. Estas adaptacións en ningún caso se terán en conta para minorar as cualificacións obtidas.

Así mesmo, garantirase que as actuacións relativas ao proceso de revisión das probas reguladas no ordinal sétimo destas instrucións sexan accesibles para as persoas con discapacidade.

3. O tribunal calificador das probas poderá requirir os informes e a colaboración precisa dos órganos técnicos competentes da Administración educativa, así como dos centros onde cursasen bacharelato as alumnas e os alumnos con discapacidade."

Na disposición terceira, nº 4, letra g, a Resolución conxunta do 21 de febreiro indica expresamente: “Cada unha das probas da avaliación de bacharelato para o acceso á universidade terá unha duración de 90 minutos. Establecerase un descanso entre probas consecutivas de, como mínimo, 30 minutos. Non se computará como período de

descanso o utilizado para ampliar o tempo de realización das probas dos alumnos con necesidades específicas de apoio educativo aos cales se lles prescribise a dita medida.

Nos casos expostos nas queixas, parece claro que se fixo unha aplicación inadecuada das devanditas adaptacións de tempo, que posiblemente prexudicou ás persoas que promoveron os expedientes ao prolongar en 20 minutos o tempo das probas en detrimento do período obrigatorio de descanso e, xa que logo, ao non garantir o principio de igualdade de oportunidades e incumprir a lexislación vixente. Deste xeito, adoptouse unha medida contraria á normativa e que discriminou aos alumnos con necesidades educativas especiais, que precisan como mínimo, o tempo de descanso entre probas previsto para o alumnado ordinario e que enfrontouse as probas cun cansancio moito maior que os demais.

Sobre os recursos materiais e persoais precisos, malia que podamos comprender a situación exposta nos informes, a administración ten a obriga de contar cos medios necesarios e suficientes que lle permitan administrar as probas de forma que todos os alumnos, tanto os que presentan discapacidades recoñecidas como os que teñen necesidades educativas especiais, conten cos recursos necesarios: espazos dispoñibles, profesorado de apoio na aula, información previa sobre os procesos de exame e os espazos físicos nos que se desenvolverá, adecuada adaptación de tempos sen menoscabar os períodos de descanso entre probas consecutivas e as demais medidas previstas, sen prexuízo da colaboración doutras entidades cando a gravidade das discapacidades ou a especificidade dos recursos necesarios así o requira.

Esta institución considera que determinadas necesidades educativas especiais deben ser coñecidas e ponderadas na fase de avaliación. Este é o sentido da norma que establece que “a avaliación do alumnado con necesidades educativas especiais derivadas de discapacidade tomará como referencia as adaptacións curriculares realizadas para este ao longo da etapa. Particularmente, recolleranse medidas de flexibilización e metodolóxicas na avaliación de lingua estranxeira para o alumnado con discapacidade, en especial para os casos de alumnado con discapacidade auditiva, alumnado con dificultades na súa expresión oral e/ou trastornos da fala. Estas adaptacións en ningún caso se terán en conta para minorar as cualificacións obtidas”. Cando esta disposición se refire a que particularmente recolleranse medidas de flexibilización e metodolóxicas na avaliación de lingua estranxeira para o alumnado con discapacidade auditiva, dificultades na expresión oral ou trastornos da fala non exclúe que se faga na avaliación doutras linguas como a lingua castelán ou a lingua galega.

Por este motivo, deberían darse instrucións concretas sobre a valoración das faltas de ortografía en alumnado con dislexias, disgrafías e outros trastornos que afectan á linguaxe oral ou escrita. Parece discriminatorio que as probas deste alumnado sexan corrixidas sen ter en conta a súa situación e que non se lles apliquen as medidas de flexibilización ou metodolóxicas legalmente previstas por non estar advertidos os correctores das situacións concretas que lles afectan.

Comprendemos que, dadas as características das probas e a rapidez coa que deben aplicarse os procedementos de corrección, haxa dificultades para levar á práctica estas medidas pero das situacións denunciadas nas queixas compróbase que o actual modelo pode non dar unha resposta adecuada para asegurar a igualdade de oportunidades e a non discriminación e accesibilidade universal do alumnado sen discapacidade pero con necesidades educativas especiais.

Polo anterior, formulouse á Comisión Interuniversitaria de Galicia a seguinte recomendación que nas vindeiras convocatorias da avaliación de bacharelato para o acceso a universidade, e mentres exista este sistema de acceso, a CiUG adopte as medidas necesarias, en recursos materiais e persoais, para que se asegure a igualdade de oportunidades e a non discriminación do alumnado sen discapacidade pero con necesidades educativas especiais, aplicando adecuadamente a adaptación de tempos, elaboración de modelos especiais de exame, posta á disposición do alumnado dos medios materiais e humanos, asistencias, apoios e axudas técnicas que precise para a realización da proba, así como a garantía de accesibilidade á información e comunicación dos procesos e do recinto ou espazo físico onde esta se desenvolva.

Consideramos que cómpre avaliar estas probas tendo os correctores a necesaria cualificación para puntuar estes exames e un adecuado coñecemento das necesidades educativas especiais que presenta cada un dos alumnos avaliados, de xeito que poidan aplicar as pertinentes medidas de flexibilización e metodolóxicas que garantan a súa igualdade de oportunidades no acceso á universidade. A recomendación foi aceptada.

A.5. Problemas para acceder a copia dos exames da ABAU, concluídos os prazos de reclamación

Ás numerosas queixas recibidas por este asunto, resúltalles aplicable o análise feito sobre do dereito a obter copias dos documentos académicos no apartado I.1 deste informe.

B) Reorganización de centros docentes de determinadas localidades

O Decreto 60/2017, do 22 de xuño, de reorganización de centros docentes de determinadas localidades, que se publicou no Diario Oficial de nº 126, de 4 de xullo de 2017 xerou en dous centros escolares, o CPI Monte Caxado, de As Pontes e dous centros educativos de Serra de Outes, certa conflitividade.

B.1. A reestruturación do CPI Monte Caxado

A finais do mes de xuño de 2017 presentáronse 229 queixas polo desacordo da comunidade educativa do CPI Monte Caxado coa transformación do tipo de centro, extinguíndose o centro público integrado. En consecuencia, o alumnado de educación infantil e primaria integrábase no Colexio de Educación Infantil e Primaria A Magdalena (código de centro 15023429) e o alumnado de educación secundaria obrigatoria no IES Moncho Valcarce (código de centro 15025694), ambos centros da mesma localidade.

No informe achegado pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sinalábase que era totalmente incorrecto e afastado da realidade designar como "peche" a acción da Administración educativa levada a cabo no concello de As Pontes, pois o que realmente se fixo foi unha transformación de natureza xurídica na tipoloxía do centro, que implica a súa extinción xurídica como centro público integrado para pasar a integrarse na forma xurídica dun centro de educación infantil e primaria xa existente. E esta transformación non supuxo, en ningún caso, o peche do centro de orixe entendido como peche do edificio e desaparición da actividade lectiva. No centro obxecto de reorganización seguirían impartíndose as clases para o alumnado de educación infantil e primaria, mentres que só o alumnado de secundaria iría a un instituto próximo, tal e como lle corresponde polo tipo de ensinanza que está a cursar.

Antes de explicar as razóns que motivaron a adopción desta medida, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria considerou preciso realizar unha breve análise histórica das necesidades educativas do concello, as solucións adoptadas e a súa evolución ao longo do tempo.

Para cumprir as obrigas derivadas da nova organización de ensinanzas fixada na Lei orgánica de ordenación xeral do sistema educativo de 1990 (LOXSE) no territorio de Galicia, cuxas particularidades xeográficas e demográficas a distinguen do resto das comunidades autónomas de España, en 1997 creáronse os centros públicos integrados (CPI) en diferentes puntos de Galicia, que se incorporaron á rede prevista de centros de educación infantil e primaria (CEIP) e de novos institutos de ensinanza secundaria (IES). Esta solución foi única e diferente ao que aconteceu noutras comunidades autónomas, pois os CPI naceron en Galicia para acoller nun mesmo centro ao alumnado de primaria e de secundaria, coa finalidade de evitar os longos desprazamentos que o alumnado de secundaria de determinadas zonas de Galicia se vería obrigado a realizar, pois a aplicación inmediata da LOXSE nesas localidades non era posible ao non existir ningún instituto próximo.

A día de hoxe, os 20 anos transcorridos reflicten unha clara evolución, tanto a nivel da rede de centros como a nivel demográfico e de realidade de matrícula do conxunto da nosa comunidade autónoma, que facía especialmente necesaria unha adaptación no concello de As Pontes, na que se incorporaran os criterios pedagóxicos, demográficos, xeográficos e de xestión responsable de recursos aplicables no caso.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria alegou que, para facer un uso eficaz e eficiente dos recursos dispoñibles e no exercicio da súa potestade de autoorganización, da súa responsabilidade e das competencias que ten encomendadas por mandato legal (propoñer a creación, supresión, transformación, cambio de titularidade e clasificación dos centros docentes), tomou a decisión técnica de carácter administrativo de reorganizar ao alumnado do CPI Monte Caxado, coa finalidade de mellorar a formación que recibe en función do distintos niveis educativos, de xeito que o alumnado de infantil e primaria do concello curse os seus estudos nun CEIP, que é o tipo de centro que lle corresponde, e o de secundaria nun instituto, coa garantía de que todo o alumnado queda no mesmo municipio para cursar infantil, primaria e secundaria nunha estrutura organizativa similar á existente noutros municipios de Galicia.

Esta nova organización baseouse no cumprimento de dúas condicións de partida: existía un IES moi preto do CPI obxecto de reestruturación, e ese IES tiña a capacidade e a dispoñibilidade suficiente para acomodar ao alumnado procedente do CPI. Estas condicións de partida evitaron os desprazamentos a outras localidades e permitiron que o alumnado se integrara en centros do mesmo concello que contaban co espazo suficiente, nunhas unidades/aulas resultantes que respectan os ratios máximos permitidos alumno/aula (incluso algunhas aulas, moi por debaixo deste ratio).

No caso de As Pontes optouse por unha integración administrativa do CPI Monte Caxado no CEIP Plurilingüe A Magdalena, separados fisicamente por unha valla, de tal xeito que o primeiro se extingue como unidade administrativa, sen pechar o seu edificio, e se integra no CEIP Plurilingüe A Magdalena para continuar coa prestación do servizo público de educación.

Ata o curso 2016/2017, o CPI Monte Caxado contou con alumnado de infantil, de primaria e de secundaria. Para o curso 2017/2018, o alumnado de infantil e primaria seguiría estudando no mesmo edificio, que non se pecha, pero na condición de alumnado do CEIP Plurilingüe A Magdalena. É dicir, o CPI Monte Caxado perdeu o nome e identidade propios ao integrarse no complexo do CEIP Plurilingüe A Magdalena, pero na práctica mantéñense os seus usos educativos e as instalacións. A organización dos espazos, a súa distribución e os usos é unha competencia que pertence ao ámbito de autonomía do centro receptor, polo que será a dirección do CEIP Plurilingüe A Magdalena a que faga a correspondente distribución para atender mellor ao conxunto do seu alumnado.

Por outra banda, os 56 alumnos que cursaban secundaria no CPI Monte Caxado cambiaron de centro e quedaron escolarizados no IES Moncho Valcarce das Pontes, que se sitúa a uns 500 metros do edificio do antigo CPI Monte Caxado.

Polo tanto, o edificio educativo que albergaba o CPI Monte Caxado continúa aberto e en pleno funcionamento cos alumnos e alumnas de infantil e primaria exclusivamente. O alumnado de secundaria que ata agora estaba matriculado neste CPI abandonou o edificio no que cursou os seus estudos e pasou a escolarizarse nun IES próximo (a uns 500m de distancia), o IES Moncho Valcarce, situado na mesma localidade. Aínda que a matrícula definitiva en secundaria non se coñecería ata o mes de setembro, a consellería tiña a certeza de que a reorganización non ía masificar nin saturar as aulas, nin no caso do CEIP Plurilingüe A Magdalena, nin no caso do IES Moncho Valcarce.

En conclusión, non se pechou ningunha aula, nin na ensinanza infantil nin na primaria, mentres que na secundaria habería unha adaptación do número de aulas no IES receptor, para atender mellor a todo o alumnado.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria subliñou no seu informe que a reorganización respondeu á consecución dos seguintes obxectivos: axustar a oferta á demanda real e garantir os servizos básicos alí onde existen persoas ás que proporcionarllos, pois Galicia ten unha realidade demográfica que non se pode ignorar; adaptar a realidade educativa de As Pontes á normativa vixente e ao que acontece en moitos municipios de Galicia, onde o alumnado de infantil e primaria está en CEIP, e o de secundaria está nun instituto; facilitar o acceso a máis e mellores oportunidades á hora de cursar os estudios no nivel educativo que lle corresponde; racionalizar o uso dos recursos materiais e humanos dispoñibles en termos de eficacia e eficiencia; ofrecer melloras nos espazos dispoñibles nas instalacións e programas no caso do alumnado de infantil e primaria; e ofrecer máis oportunidades educativas (optativas, itinerarios, programas...) no caso do alumnado de secundaria

As razóns que motivaron a elección do momento oportuno para comunicar a decisión foron que, ao tratarse dunha medida de carácter administrativo que sería efectiva para o curso 2017/2018, foi adoptada con tempo suficiente para poñela en marcha e evitar un estrés innecesario e calquera interferencia no proceso de aprendizaxe do alumnado durante o último período dun curso escolar no que a decisión adoptada non ía ter ningún efecto. A medida de reorganización de centros foi acordada polo Consello da Xunta de Galicia e materializada polos órganos competentes da súa estrutura administrativa. Comunicouse publicamente a través das xefaturas territoriais e da inspección educativa, pola súa proximidade e coñecemento da comunidade educativa implicada. A partir dese momento, abríronse os contactos entre a administración e a comunidade educativa para buscar a mellor forma de executar a medida, co propósito de que o cambio xerase as menores distorsións posibles ás familias.

A consellería informou que tratou de trasladar a decisión por distintas vías á comunidade educativa directamente implicada e á sociedade galega en xeral. Os servizos

técnicos e a inspección educativa estiveron a disposición das familias e da comunidade educativa en xeral para resolver todas as dúbidas sobre o proceso de integración. De feito, informouse de que os alumnos de infantil e primaria disporían de espazos máis amplos no centro para as actividades docentes, debido á ausencia dos alumnos e alumnas de secundaria, e o profesorado podería centrarse en proxectos educativos máis acordes coa tipoloxía do alumnado existente (ata 6° de primaria).

Pola súa parte, os estudantes de ESO, ao pasar aos institutos, estarían escolarizados con compañeiros do seu tramo de idade e disporían dunha mellor oferta educativa, pois o IES receptor podería optar en mellores condicións aos proxectos ou aos contratos-programa e poñer a disposición do alumnado máis materias de libre configuración (xa que un dos requisitos é o número de alumnos, e moitos centros non dispoñen dos suficientes para formar grupos e poñelos en marcha).

Así, o conxunto da comunidade educativa dispuxo dunha vía de comunicación aberta e directa coa administración para formular calquera tipo de dúbida que xurdira respecto da nova organización - horarios, transporte, comedor, programas de innovación, banco de libros, ou outras- e da mellora dos servizos dos respectivos centros.

Co propósito de esclarecer algunhas destas dúbidas, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informou sobre os aspectos principais que incidían no normal funcionamento da actividade lectiva:

a) En relación coa matriculación do alumnado, non houbo ningún cambio, xa que os alumnos e alumnas de infantil e primaria quedaban igual que estaban. Para os de secundaria (que pasaban a integrarse nun IES), o prazo de matrícula comezou o día 25 de xuño e rematou o 10 de xullo, polo que tendo en conta a data na que se anunciou a medida, houbo tempo suficiente para que as familias completaran os trámites; os servizos correspondentes comprometéronse a que o proceso resultara o máis doado posible.

b) En relación cos libros de texto, prevaleceron os do centro no que se integrou o alumnado do CPI Monte Caxado (os do CEIP e os do IES). Os libros do fondo que tiña o CPI coincidentes con aqueles pasaron a formar parte do fondo dos centros receptores. No caso de que non coincidiran e, polo tanto, faltasen libros, a Consellería adquiriría todos os manuais que faltasen para repartilos entre o alumnado con dereito a accederen ao banco de libros.

En relación á comunidade educativa afectada, o informe da consellería insistiu en que era responsabilidade da Xunta adoptar determinadas medidas velando polo interese xeral e pola mellora do ensino en Galicia. Malia isto, era comprensible o nerviosismo, os medos e a incertezas que os cambios decididos pola Administración poderían xerar nas familias e no conxunto da comunidade educativa ao implicar un inevitable proceso de adaptación a unha situación nova, con dúbidas e situacións particulares que habería que resolver para comezar a actividade lectiva baixo a nova organización.

De feito, esta mesma medida adoptouse nos concellos do Porriño e Ribadavia, e foi aceptada pola comunidade educativa afectada sen maiores incidencias.

A valoración inicial desta institución era que as decisións de reorganización adoptadas no concello de As Pontes emanaron dunha habilitación normativa expresa a favor da administración educativa, que está en todo caso obrigada a respectar o interese xeral; a basearse na aplicación de criterios pedagóxicos, demográficos e xeográficos, e a cumprir os principios básicos de eficacia e eficiencia na xestión dos recursos públicos.

Non se puido continuar a actividade de supervisión ao verse a institución na obriga legal (derivada do artigo 20 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, reguladora do Valedor do Pobo) de suspender as súas actuacións ao ser informada da admisión a trámite dun recurso contencioso-administrativo interposto polo Concello de As Pontes e o anuncio da decisión de interpoñer outro recurso por parte da ANPA do CPI Monte Caxado.

B.2. A fusión dos centros de educación infantil e primaria Emilio Navasqüés e Plurilingüe Serra de Outes

A fusión destes dous centros foi rexeitada por 35 familias das comunidades educativas por considerar que vulneraba o seu dereito á libre elección de centro educativo, xa que non contaba co consenso das comunidades educativas destinatarias da medida. Así mesmo, entendían que se imposibilitaba a conciliación da vida laboral e familiar debido, entre outros, a motivos de cambio de localización xeográfica, cambio de xornada lectiva (de continua de mañá a xornada con horario de mañá e tarde), variación de servizos ofertados e imposibilidade de realizar actividades extraescolares por moitos dos menores.

Esta decisión foi consecuencia tamén do Decreto 60/2017, do 22 de xuño, de reorganización de centros docentes de determinadas localidades (Diario Oficial de Galicia núm. 126, do 4 de xullo de 2017. Participaba, polo tanto, da mesma motivación administrativa, malia que se empregase un instrumento organizativo distinto. De acordo con reiterada xurisprudencia, a potestade de organización do ensino que ostenta a Administración para o desenvolvemento das competencias que ten atribuídas ten carácter discrecional, o que implica que as decisións administrativas que se adopten neste eido estarán sometidas soamente á necesidade de motivación, pero non á de negociación ou transacción externa.

O informe da consellería subliñou que non era acertado afirmar que houbo falta de consenso pois non se ten en conta que son os órganos competentes da estrutura administrativa os que materializan estas decisións discrecionais do goberno; cando a medida é aprobada é cando corresponde dar a debida publicidade e se abre a participación á comunidade educativa para acordar a forma de materializar a decisión do xeito máis favorable ao interese xeral. Tampouco se comparte pola consellería a afirmación de que existen razóns "non detalladas nin concretadas por centros" da decisión de reorganización, pois o preámbulo explica de xeito descritivo os fundamentos

e os beneficios para o interese xeral que se acadarían coa implantación das medidas reorganizativas, sen pretender, porque é imposible, que sexan do agrado de cada un dos membros da comunidade educativa afectada, pero sí da súa xeneralidade.

A Consellería indicou que tratou de trasladar a decisión por distintas vías á comunidade educativa directamente implicada e á sociedade galega en xeral, do mesmo xeito que no caso de As Pontes.

En particular, a medida organizativa adoptada no concello de Serra de Outes (A Coruña) sobre a que versaban as queixas foi a fusión dos CEIP Emilio Navasqüés (Roo-San Xoán) e o CEIP Plurilingüe Serra de Outes (Serra de Outes), nun novo CEIP.

Neste eido, a intervención veu motivada pola necesidade de dar coherencia á realidade sociolóxica, educativa e mesmo xeográfica de determinados centros docentes do ámbito autonómico no marco da optimización dos recursos públicos. É preciso revisar a rede de centros e a planificación educativa naqueles concellos ou poboacións nos que se estean prestando servizos de educación infantil, primaria e secundaria obrigatoria en centros de distinto tipo, situados nun mesmo recinto escolar ou en zonas lindeiras dentro do mesmo concello, para proceder á súa reorganización mediante a fusión, a integración ou a transformación, garantindo a escolarización de forma satisfactoria do alumnado afectado, sen menoscabo dos seus dereitos a recibir unha educación de calidade e en igualdade de condicións que o alumnado de centros do mesmo tipo.

O alumnado do novo CEIP resultante da fusión estaría ante a seguinte situación escolar:

· A previsión de matrícula para o curso 2017/2018 indicaba que o novo centro resultante contaría con 6 unidades de educación infantil e 12 de educación primaria. A fusión dos centros permitiría dispoñer con carácter definitivo de especialistas de orientación, de pedagoxía terapéutica e de audición e linguaxe, e isto, á súa vez redundaría nunha mellor e continua atención á diversidade e ao alumnado con necesidades específicas de apoio educativo. Creouse un centro docente que prestaría máis servizos con capacidade para desenvolver proxectos educativos máis ambiciosos.

· O novo alumnado gozaría de instalacións de mellor calidade, na medida en que o novo centro afíncase no edificio do antigo CEIP Plurilingüe Serra de Outes, en fase de rehabilitación para a súa mellora enerxética e consecuente garantía de confortabilidade do alumnado.

A consellería subliñou que a reorganización prevista no Decreto 60/2017, do 22 de xuño, suporía un paso adiante na calidade educativa dos centros implicados e que era unha medida eficiente que beneficiaría ao conxunto da comunidade educativa afectada, aínda que fose preciso realizar algún cambio respecto a un grupo minoritario de familias do alumnado. Os principais cambios derivados da fusión de centros se centraban sobre o horario e sobre o transporte. Inicialmente o centro resultante da fusión comezaría co réxime de xornada partida (a diferenza do que tiña implantado o CEIP Emilio Navasqües),

pero esta circunstancia non debería supor ningún tipo de problema, xa que nada impide que se modifique a xornada lectiva, a proposta do centro e seguindo o procedemento regulamentariamente establecido para o efecto, sempre que se acade o consenso necesario.

Outra novidade para o alumnado do CEIP Emilio Navasqüés sería a necesidade de usar transporte escolar a partir do curso 2017-2018, pero tampouco era un cambio de entidade ao ter en conta que a maior parte do alumnado daquel centro xa era usuario do transporte escolar e que ambos os dous centros están separados por 3,5 quilómetros, distancia aproximada que deberá percorrer agora o alumnado que antes non usaba o transporte escolar.

Tras avaliar o contido das queixas e o exposto no informe da consellería, dedúcese que a administración adoptou as medidas que, no seu ámbito competencial exclusivo, considerou máis apropiadas para a adecuada organización da ensinanza nos centros de infantil e primaria dese concello e cunha clara disposición a resolver os problemas que se puideran derivar das situacións particulares e que fose obriga da administración solucionar. O informe daba resposta concreta ás cuestións promovidas nas queixas. En todo caso, trátase, en efecto, dunha competencia que se enmarca na potestade de autoorganización da administración, obrigada a respectar o interese xeral, a basearse na aplicación de criterios pedagóxicos, demográficos e xeográficos, e a atender, como no caso de As Pontes, aos principios básicos de eficacia e eficiencia na xestión dos recursos públicos.

Desde principios do curso 2017-2018 non se recibiu ningunha nova queixa derivada da reorganización destes centros.

C) Denegación de solicitudes de cambios de libros de texto

Desde dous centros educativos, o CEIP Arquitecto Casas Nóvoa, en A Sionlla, Enfesta, Santiago de Compostela, e o CEIP Santa Baia, de Boiro, se solicitou o cambio de libros de texto para os niveis de 3° e 5° de primaria do curso 2017-2018. Segundo sinalaban os promotores das queixas, este cambio foi denegado a pesares de que a Orde do 29 de maio de 2013 determina que a vixencia dos libros e as materiais curriculares non poden exceder dos seis anos dende a súa elección. As queixas (Q/23890/17 a Q/23916/17; e Q/24056/17; Q/24062/17; Q/24070/17; Q/25245/17; Q/25935/17) esencialmente indicaban que os libros para estes cursos no ano académico 2017-2018 teñen oito anos de antigüidade, polo tanto, non continúan no curriculum LOMCE e quedarán obsoletos. Ao denegar este cambio de libros non se facilitan os dereitos básicos a unha educación de calidade en igualdade ao resto de colexios que se benefician dos libros e materias vixentes. Outro inconveniente de que os libros sigan sendo os mesmos dende fai oito anos reside nas condicións nas que se atopan.

Antes de analizar o problema reflectido nas queixas, cómpre examinar a evolución e funcionamento do sistema de gratuidade solidaria de libros de texto.

En primeiro lugar, é preciso referirse ao calendario de implantación da Lei orgánica 8/2013, do 9 de decembro, para mellora da calidade educativa (en diante LOMCE), xa que nos últimos cursos escolares o sistema de gratuidade solidaria de libros de texto evolucionou en paralelo a este proceso de implantación. A disposición final quinta da LOMCE, na redacción dada polo Real decreto-lei 5/2016, do 9 de decembro de medidas urxentes para a ampliación do calendario de implantación da LOMCE, establecía o calendario para implantar as modificacións introducidas no currículo que se indica a continuación:

-Curso 2014/2015: 1°, 3° e 5° de EP.

-Curso 2015/2016: 2°, 4° e 6° de EP; 1° e 3° da ESO.

-Curso 2016/2017: 2° e 4° da ESO.

A evolución do sistema de gratuidade solidaria de libros de texto nos devanditos períodos estivo directamente ligada ao calendario anterior.

-Curso 2014/2015.

A Orde da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria do 28 de maio de 2014, convocou as axudas para adquirir os libros de texto destinadas ao alumnado de educación primaria, educación secundaria obrigatoria e educación especial (DOG núm. 102, do 30 de maio). Polo tanto, ese curso todos os niveis de EP e ESO estaban no réxime de axudas para adquirir os libros de texto, e no caso concreto de 3 e 5° de EP, ademais implantábase a LOMCE. Así mesmo, esta orde establecía a obriga das persoas beneficiarias de conservar e devolver ao final de curso os libros de texto recibidos, coa finalidade de constituír un fondo solidario de libros de texto nos centros docentes (artigo 14.d da Orde do 28 de maio de 2014).

Así pois, todos os centros docentes puideron decidir cambiar ou manter a editorial e a edición dos libros de texto dos respectivos niveis, en función da medida de adecuación do seu rigor científico á idade do alumnado e do currículo aprobado pola Administración educativa, así como o seu nivel de fomento dos principios, valores, liberdades, dereitos e deberes constitucionais e aos valores e principios recollidos na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación (LOE) e na Lei orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero (disposición adicional 4ª da LOE).

-Curso 2015/2016.

A Orde da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria do 22 de maio de 2015 convocou as axudas para adquirir libros de texto en 1°, 2°, 4° e 6° de EP, en 1° e 3° da ESO e en educación especial; e a Orde do 21 de maio regulou a participación no fondo solidario de libros de texto dos centros para o alumnado de 3° e 5° de EP e 2° e 4° da ESO (DOG núm. 101, do 1 de xuño).

Así pois, o fondo solidario de libros de texto comezou a funcionar no curso 2015/2016 en 3° e 5° de EP, logo da implantación da LOMCE, cos libros que adquiriu o alumnado con cargo ás axudas do curso anterior e que tiveron a obriga de devolver ao final do curso.

-Curso 2016/2017.

A Orde da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria do 27 de abril de 2016 regulou a participación no fondo solidario do alumnado de 3°, 4°, 5° e 6° de EP e 1° e 3° da ESO, e convocou axudas para adquirir libros de texto en 1°, 2° de EP, en 2° e 4° da ESO e en educación especial (DOG núm. 92, do 16 de maio). Este curso integráronse no fondo solidario os libros de 4° e 6° de EP e de 1° e 3° da ESO, paralelamente co proceso de implantación da LOMCE.

-Curso 2017/2018.

A Orde da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria do 16 de maio de 2017 regulou a participación no fondo solidario de libros de texto do alumnado de EP e ESO, e convocou axudas para adquirir os libros de texto en 1° e 2° de EP e en educación especial (DOG núm. 96, do 22 de maio). Este curso integráronse no fondo solidario os libros de 2° e 4° da ESO co que quedou completado o proceso, de forma que quedaron integrados todos libros dos cursos de EP e da ESO, agás 1° e 2° de EP e educación especial, que continuarán no réxime de axudas para adquirir libros porque, con carácter xeral, non poden ser reutilizados.

De acordo con todo o que se vén de expoñer, para o actual curso 2017/2018 os libros de texto de 3° e 5° de EP teñen unha antigüidade e un grao de uso propio de 3 cursos escolares, que corresponden ao curso 2014/2015, no que se adquiriron con cargo ás axudas; e os cursos 2015/2016 e 2016/2017, nos que se utilizaron no fondo.

Unha vez que un curso está integrado no fondo solidario, a asignación de libros de texto axústase, con carácter xeral, aos seguintes criterios:

- O alumnado recibe os libros de texto, por orde inversa a renda per cápita da unidade familiar.

- Se se esgotasen os libros dispoñibles no fondo, o alumnado recibe, en función da renda da familia, un mínimo de 6 libros (renda igual ou inferior a 5.400 €); 4 libros (renda superior a 5.400 € e igual ou inferior a 9.000 €). O alumnado en situación de garda ou tutela da Xunta de Galicia ou cunha discapacidade igual ou superior ao 65%, recibe 6 libros con independencia da renda.

- Se non hai libros dabondo no fondo, o centro adquire os libros complementarios que sexan necesarios para respectar a devandita garantía.

O informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria pon de manifesto que o fondo solidario de libros de texto previsto no artigo 14.d) da Orde do 28 de maio de 2014 iniciou o seu funcionamento co curso 2015/2016, momento no que estaba formado polos libros de texto adquiridos coas axudas do curso 2014/2015, pois estes eran os únicos libros respecto dos cales se impoñía a obriga de seren conservados e devoltos ao rematar o curso. Por este motivo, todos os libros que ao inicio do curso 2017/2018 necesariamente tiñan que estar incorporados ao fondo solidario do centro, con independencia da edición, tiñan unha antigüidade máxima de 3 cursos completos, por estar establecido así na dinámica de funcionamento do fondo prevista nas ordes antes citadas.

Por outra banda, correspóndelle ao centro determinar cales dos libros susceptibles de ser incorporados ao fondo poden incorporarse efectivamente á vista do seu estado de conservación, ou deben retirarse por estar deteriorados. En consecuencia, se hai libros que "teñen oito anos de antigüidade" ten que ser porque están incorporados ao fondo solidario outros libros de texto procedentes de cursos anteriores ao 2014/2015 que foron doados voluntariamente; e estes libros poden estar incorporados ao fondo na medida en que sexan útiles, pero non teñen que estar necesariamente incorporados a el. O informe lembra neste punto que a participación no fondo solidario de libros de texto, así como as axudas para adquirir os libros de texto nos cursos escolares que sinala, estivo regulada mediante as ordes antes citadas, isto é, mediante unha disposición administrativa de carácter xeral aplicable, sen excepcións, a todos os niveis de estudos de EP e ESO e EE en todos os centros docentes de Galicia sostidos con fondos públicos; non hai medidas específicas aplicables a determinados centros ou niveis de estudos á marxe da norma xeral.

A situación do alumnado con necesidades específicas derivadas de discapacidade ten un tratamento específico, tanto nas ordes de convocatoria dos cursos anteriores como na actual, ademais do mecanismo xeral aplicable a todo o alumnado, dado que pode ocorrer que os libros de texto dispoñibles no fondo non sexan adecuados aos alumnos con determinadas discapacidades que non poidan utilizar os libros de texto ordinarios. Concretamente para este curso, o artigo 2.2.b) da Orde do 16 de maio de 2017, en relación coa disposición adicional primeira, resolve esta situación pois no caso do alumnado cunha discapacidade igual ou superior ao 65% que, a xuízo do centro docente, non poida usar os libros de texto do fondo ou cando non existan neste libros adecuados, disporá dun vale por importe de 250 € para adquirir os libros de texto doutros cursos ou o material didáctico e complementario específico que o centro docente determine en cada caso. Así mesmo, a Orde do 16 de maio de 2017 establece tamén, no seu artigo 2.3, que o alumnado de Educación Especial ou cunha discapacidade igual ou superior ao 65% será beneficiario dunha axuda de 50€ para adquirir material escolar, con independencia da renda da súa familia.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido das queixas e o exposto nos informes da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, dedúcese que os centros escolares non fixeron uso da posibilidade de renovar os libros de 3º e 5º

de primaria no ano 2014. Descoñecemos os motivos polos que os centros non solicitaron ese ano a renovación, aínda que é posible que non o fixeran porque aínda estaba pendente de aprobar o contido curricular da nova lei (a LOMCE, aprobada en decembro de 2013, pero cuxos contidos curriculares non se publicaron ata setembro de 2014). A orixe da situación semella remontarse ás decisións dos centros escolares de non acollerse á convocatoria de axudas da Orde de 28 de maio de 2014. Ese curso, todos os niveis de EP e ESO estaban no réxime de axudas para adquirir os libros de texto, e no caso concreto de 3 e 5° de EP, ademais implantábase a LOMCE. Así mesmo, esta orde establecía a obriga das persoas beneficiarias de conservar e devolver ao final de curso os libros de texto recibidos, coa finalidade de constituír un fondo solidario de libros de texto nos centros docentes (artigo 14.d da Orde do 28 de maio de 2014).

Estas decisións dos centros parecen ser a causa da obsolescencia dos materiais docentes. Pero esta decisión non é imputable á administración, que non excluíu a ningún dos centros senón que respectou a súa autonomía para escoller cambiar ou manter a editorial e a edición dos libros de texto dos respectivos niveis, en función da medida de adecuación do seu rigor científico á idade do alumnado e do currículo aprobado pola administración educativa. A situación non é consecuencia dunha decisión administrativa irregular posto que as ordes de axudas foron convocadas de xeito gradual por cursos, en paralelo co calendario de implantación de LOMCE, única forma de abordar unha reforma do sistema de tal magnitude. A proba disto é que só se teñen recibido queixas doutro centro por un problema semellante, o que demostra que foi unha decisión puntual nestes centros escolares. Xa que logo, non lle cabe a esta institución instar da administración educativa unha medida que supoña un trato excepcional a un determinado centro cando a situación non deriva dunha actuación irregular, neglixente ou disfuncional desa administración.

D) Acceso ao comedor escolar polo alumnado dos centros adscritos

As queixas relativas ao acceso ao servizo educativo complementario do comedor escolar son relativamente frecuentes pero entre os expedientes que coñecimos este ano, debemos destacar os problemas que afectan ao CEIP de Pedrouzos, en Brión.

Desde o mes de outubro de 2017 estamos requiríndolle á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que informe sobre os problemas suscitados novamente este curso no acceso ao comedor escolar deste centro, que deu lugar á presentación de catorce expedientes de queixa.

O CEIP de Pedrouzos ten 347 alumnos comensais. No mes de xullo, fíxose pública a lista de alumnos admitidos sobre a base de que o Consello Escolar do centro, para a valoración das reclamacións e solicitudes presentadas para o servizo de comedor, acordou admitir todo o alumnado que tivo servizo de comedor o curso pasado que demostrou estar nas mesmas circunstancias de incompatibilidade polas cales se lle concedeu o comedor, a todo o alumnado con dereito lexítimo ao servizo de transporte escolar, ao alumnado pertencente a familias numerosas, ao alumnado con unha

discapacidade igual ou superior ao 33% e ao alumnado pertencente a familias en situación desfavorable.

En síntese, as familias rexeitan os procedementos seguidos polo Consello Escolar do centro por varios motivos. Entre eles, o desacordo co feito de non dispor de praza varios alumnos veciños do Concello de Brión por estar ocupadas por alumnos doutros concellos polo feito de seren usuarios de comedor o ano pasado e polo criterio automático de preferencia dos novos alumnos que teñen irmáns no centro.

Outro motivo de queixa é que quedan excluídos os alumnos aos que lles pertence por área de influencia as Escolas Unitarias que están dentro do mesmo Concello, como sucede con as de Os Ánxeles ou Sabaxáns.

Un dos asuntos que suscita maior rexeitamento é que non se ten en conta a conciliación familiar e laboral, que non é puntuable xa que os promotores das queixas indican que o que se lles informou dende a propia Consellería foi que os comedores non eran para conciliar. Rexeitan que desde o colexio se lles denega a baremación feita para o servizo e non se publica o listado por orde de admisión en caso de haber algunha praza libre, senón alfabético. A lista feita pública semella dar por feito que non vai a haber ningunha renuncia e que están todas as prazas cubertas, sen opción a cambios nas familias de xullo a setembro; e en caso de habela se levaran a sorteo entre os alumnos en lista de espera.

De feito, entre o alumnado sen praza de comedor non admitido para o curso 2017-18 están alumnos con antigüidade no centro, que xustifican incompatibilidade, pero que non desfrutaron do servizo de comedor o curso pasado; alumnado de nova matrícula da área de influenza do centro que xustifica incompatibilidade horaria por conciliación laboral; alumnado de nova matrícula da área de influenza das unitarias do Concello de Brión que xustifica incompatibilidade horaria por conciliación laboral; alumnado que desfrutou do servizo de comedor o curso pasado pero que non xustifica incompatibilidade laboral este curso escolar porque cambiaron as circunstancias; alumnado con antigüidade no centro, que non desfrutou do servizo de comedor o curso pasado e non xustifica incompatibilidade laboral este curso escolar; e outros alumnos que non completaron a documentación.

Indican que se fixo unha ampliación de comedor por preto de 80.000.-€, e o que se fixo foi reducir prazas existentes (non só non se ampliou, senon que se reduciu) segundo o propio director porque non había suficiente espazo coa anterior distribución.

As queixas expoñen outras situacións como a ocupación da praza de comedor toda a semana por usuarios que só o utilizan un día á semana; que existen empadroamentos falsos non comprobados; que alumnos que foron usuarios o ano pasado de comedor aínda que o seu radio de distancia era de menos de 2 km. e con incompatibilidade horaria dos pais quedaron excluídos ante outros usuarios nas mesmas condicións pero que un dos pais é colaborador no servicio voluntario do comedor.

Como sinalamos, aínda non foi remitido o informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, malia requirirllo en varias ocasións.

A adscrición da EEI Os Anxeles, en Brión (A Coruña), ao CEIP de Pedrouzos (Q/12595/16) suscitou o problema do acceso aos recursos educativos complementarios. O artigo 8 da Orde do 12 de marzo de 2013 pola que se desenvolve o procedemento para a admisión do alumnado en centros docentes sostidos 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, declara que a persoa titular da xefatura territorial acordará a adscrición dos centros docentes públicos, oídos os consellos escolares municipais e a xunta provincial de directoras/es, e logo do informe da inspección educativa, de acordo co establecido no artigo 6.1 do Decreto 254/2012, do 13 de decembro.

Os centros públicos adscritos a outros centros públicos que impartan etapas diferentes, consideraranse centros únicos para os efectos da aplicación dos criterios de admisión do alumnado. Xa que logo, se seguiría o mesmo criterio aos efectos do acceso aos servizos complementarios.

Porén, na adxudicación de prazas do comedor escolar non existe actualmente ningunha prescrición de que o alumnado procedente dun centro escolar adscrito estea en idéntica situación no centro ao que accede que o alumnado que está xa escolarizado nel e que foi usuario do comedor escolar no curso anterior. A normativa actual de comedores escolares deixa discrecionalmente en mans dos consellos escolares a avaliación e valoración desta casuística. Esta institución considera que débese buscar algunha medida que garanta a igualdade deste alumnado no curso escolar no que se produce a incorporación respecto ao que estaba xa no colexio.

O escrito de queixa indicaba que tiñan constancia que ao producirse o cambio de centro, non se tiña en conta a antigüidade na EEI Os Ánxeles aos alumnos que chegan a 1º de educación primaria ao CEIP Pedrouzos. Este feito produce unha desigualdade de dereitos deste alumnado polo mero feito de vivir nunha rúa con respecto a outra, véndose claramente prexudicados os alumnos/as que se atopan escolarizados na EEI Os Ánxeles, xa que non dispoñen da oportunidade de seguir a súa educación en dita escola e vense obrigados a cambiar ao CEIP Pedrouzos. Se estes nenos deciden asistir ao CEIP Pedrouzos na etapa de infantil, tampouco terían opcións a ter os mesmos dereitos, xa que non son da área de influencia deste centro.

Do mesmo xeito, os nenos e nenas que conseguen praza de comedor na etapa de infantil do CEIP Pedrouzos, teñen asegurada a praza para a etapa de primaria independentemente que vivan a máis ou menos de dous km. Sen embargo, os nenos e nenas que teñen praza de comedor na EEI Os Ánxeles e pasan a primaria, nin teñen a posibilidade de continuar nesta escola, nin está asegurada a súa praza de comedor, se non viven a máis de 2 km. do CEIP Pedrouzos. Este afianzamento de praza dun curso para outro invócase en aras de obter una boa conciliación familiar e laboral.

O escrito remataba indicando que a ANPA Rosalía de Castro mantivo xuntanzas tanto coa Consellería de Educación, como coa Directiva e a ANPA do CEIP Pedrouzos para conseguir acadar posicións de consenso e non se obtivo ningún acordo.

Nun primeiro informe dábase a entender que a consellería compartía a posición desta institución sobre a necesidade de garantir unha efectiva igualdade do alumnado dun centro adscrito que imparte só a etapa de infantil no acceso aos servizos complementarios do centro de adscrición, posto que a normativa salienta que consideraranse un único centro para os efectos da aplicación dos criterios de admisión do alumnado.

Esta previsión legal quedaría sen efecto se o Consello Escolar non considerase de xeito idéntico a condición do alumnado usuario do servizo de comedor no curso escolar anterior no CEIP Pedrouzos coa do alumnado provinte da escola de educación infantil de Os Ánxeles. Como é lóxico, esta equiparación non garante o acceso a unha praza no comedor para todo o alumnado no caso de que a demanda sexa superior á oferta. O suposto sería idéntico ao que está regulado na Orde de 12 de marzo de 2013, nos artigos 10, 11 e, especialmente no artigo 12, non modificada neste punto pola Orde do 25 de xaneiro de 2017. Estes preceptos contemplan a idéntica condición do alumnado dun centro de adscrición ao do centro adscrito e a necesidade de aplicar criterios de baremación cando a demanda sexa superior á oferta.

Sendo certo que o Consello Escolar é o órgano con competencia na selección e admisión do alumnado comensal, tamén é certo que tal admisión faise de xeito regulado, en atención a criterios normativos. Neste intre, por non terse publicado aínda a normativa de desenvolvemento do Decreto 132/2013, do 1 de agosto, polo que se regulan os comedores escolares, a orde de preferencia se contén, en todo o que non se lle opoña, na Orde do 21 de febreiro de 2007, reguladora da organización, funcionamento e xestión do servizo de comedor escolar nos centros docentes públicos non universitarios dependentes da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria (Diario Oficial de Galicia núm. 45, do 5/03/2016).

No seu artigo 7.5, esta orde prescribe que a selección e admisión de usuarios do servizo de comedor, cando existan máis solicitudes que prazas dispoñibles, correspóndelle ao consello escolar do centro, tendo en conta o número de prazas de comedor que precise para o persoal de atención ao alumnado. No taboleiro de anuncios expoñerá a listaxe provisoria de admitidos e de suplentes, respectando estritamente a seguinte orde de preferencia. A cuestión é que esta orde de preferencia non contempla ao alumnado que se incorpora desde un centro adscrito.

Tendo en conta que esta orde de preferencia debe respectarse estritamente, é recomendable que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria dé instrucións aos Consellos Escolares para respectar tamén a configuración de centro único que teñen os centros adscritos en relación co centro de adscrición.

Por este motivo, no expediente de queixa iniciado como consecuencia da situación do alumnado adscrito respecto ao do centro de adscrición no acceso aos recursos educativos complementarios, nomeadamente, ás prazas de comedor escolar, formulamos á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria unha recomendación no mes de marzo de 2017 co obxecto de que se adoptasen as medidas adecuadas para garantir a igualdade entre o alumnado dos centros adscritos e o alumnado dos centros de adscrición cando impartan etapas diferentes, e que se deran aos Consellos Escolares as instrucións precisas para garantir esta igualdade na selección e admisión de usuarios do servizo de comedor cando existan máis solicitudes que prazas disponibles, por ter ambos os dous centros a consideración de centro único a tódolos efectos.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria tramitou cun inxustificado retraso esta resolución do Valedor do Pobo, ata o punto de que non cumpriu á obriga establecida no art. 32.2 da citada Lei, que tivemos que requirirlle en tres ocasións e advertir finalmente á consellería que entendíamos desatendida esa obriga legal e rexeitada de xeito tácito a recomendación. Por iso, procederíamos de acordo co disposto no artigo 33.2 da citada Lei, que sinala que se non se obtivera unha xustificación adecuada para a non actuación de acordo co indicado, o asunto incluirase no Informe ao Parlamento, con mención do nome ou nomes das autoridades ou funcionarios que persistan nesta actitude, de considerarse que era posible unha solución positiva e esta non se dera.

Na data do 13 de setembro, finalmente, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria respondeu á resolución que se lle fixo chegar, e nesa resposta sinala o seguinte:

En primeiro lugar, se manifesta que a consellería xa garante a igualdade entre o alumnado dos centros adscritos e o alumnado dos centros de adscrición en todos os aspectos relacionados coa ensinanza e co seu dereito á educación, e implanta ordinariamente as medidas que sexan necesarias para facela efectiva.

Agora ben, no que se refire a un recurso educativo complementario como é o servizo de comedor escolar, a normativa autonómica vixente na materia atribúelle aos consellos escolares dos centros educativos a competencia única para adxudicar as prazas nos seus respectivos comedores escolares.

Esa mesma normativa unicamente imponlles a obriga de aplicar os criterios de prelación fixados para os casos en que existan máis solicitudes que prazas dispoñibles, que determinan a preferencia na obtención de praza, en primeiro lugar, dos escolares que xa utilizaron o servizo no curso anterior, sempre que non cambiaran as circunstancias polas que accederon ao comedor; e en segundo lugar, do alumnado transportado.

Fora desta limitación legal, a normativa sectorial galega de comedores escolares atribúelle ao consello escolar de cada centro de ensino a competencia absoluta para

establecer os criterios, as condicións e os procedementos que estime oportunos e que requira a situación concreta de cada colexio.

Esta facultade atribuída pola norma a cada consello escolar xustifícase pola diversidade nas características, nas casuísticas e nas necesidades existentes nos distintos comedores escolares, que requiren un tratamento individualizado e que sexa a súa propia comunidade escolar a que seleccione as solucións máis axeitadas en cada caso concreto.

Nesta liña argumental, a consellería é coñecedora das peculiaridades e das especiais dificultades existentes no comedor escolar do CEIP de Pedrouzos derivadas, dunha parte, da imposibilidade de dispor de máis espazo físico e de novas quendas que poidan satisfacer todas as solicitudes existentes neste servizo (saturado de por si) e doutra, da existencia dunha gran cantidade de escolares de curta idade procedentes doutros centros adscritos e do propio CEIP que precisan ser transportados longas distancias para garantir o seu dereito á educación.

A especial problemática existente no comedor do CEIP de Pedrouzos determina que o seu consello escolar faga uso das competencias que ten atribuídas, a fin de, no marco legal establecido e dentro das súas posibilidades materiais e persoais, estableza os criterios de actuación máis acordes coa súa propia realidade, co fin último de garantir a escolarización de todo o alumnado existente na súa área de influenza e moi especialmente, daquel que reside nas zonas distantes do núcleo urbano no que se atopa o centro escolar, e que precisan do comedor escolar.

En conclusión, para a consellería todo o que se vén de expoñer pon de manifesto as razóns de oportunidade que explican a inconveniencia de interferir nas competencias do consello escolar do CEIP de Pedrouzos, así como a imposibilidade normativa de impoñer obrigas contrarias aos criterios correctamente adoptados polos órganos colexiados dos centros educativos ao abeiro das previsións legais vixentes na materia.

Á vista do contido do informe, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria persiste no seu criterio por razóns de oportunidade, malia que, na práctica, invalide a igualdade entre o alumnado dos centros adscritos e o alumnado dos centros de adscrición, non en aspectos relacionados coa ensinanza e co seu dereito á educación pero sí no que atinxe ao acceso a outros recursos educativos.

Desta resposta dedúcese que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria non acepta a recomendación e non ten intención de dar instrucións aos consellos escolares para que o alumnado procedente dun centro de ensino adscrito teña a mesma condición respecto da adxudicación de prazas do comedor escolar no centro ao que accede que o alumnado xa escolarizado nel e que foi usuario do seu comedor escolar no curso anterior.

Neste intre, está aberta unha queixa de oficio polo prezo dos comedores escolares nas familias numerosas e monoparentais sobre o que aínda non se recibiu o informe

E) Falta de profesorado especialista e de apoio

Continúan as queixas pola falta de profesorado especialista e de apoio nos centros educativos, o que significa que os criterios aplicados pola administración educativa non dan unha resposta satisfactoria ás demandas das familias.

Cómpre reiterar as consideracións feitas no pasado informe sobre algúns aspectos deste problema.

En materia de persoal e contratacións de profesorado de apoio, especialistas ou coidadores, a administración está obrigada a observar uns procedementos que garantan a cobertura deses postos cumprindo os mecanismos de provisión establecidos. A convocatoria de prazas de auxiliar coidador, mediante o anuncio da correspondente comisión de servizos entre o persoal laboral fixo ao servizo da Xunta de Galicia, ou, no seu defecto, pola autorización dun proceso de substitución mediante a selección dunha persoa integrante das listas de cobertura temporal, implica uns períodos de tempo que crean nas familias unha gran inquedanza ante a situación do alumnado, que carece de coidador durante ese período.

> Sería adecuado explorar fórmulas que permitiran axilizar os mecanismos ou sistemas de contratación, tendo en conta o carácter fundamental do servizo educativo. Parece necesario establecer o carácter urxente de certas substitucións, sobre todo naqueles casos nos que a ausencia de coidador impide a asistencia do alumno ao centro escolar xa que existe nestes supostos unha clara lesión do dereito fundamental que, en todo caso, é preferente.

A queixa Q/14383/17 esencialmente indicaba que cando a persoa coidadora dun alumno con non acudía por causas xustificadas ao traballo e o comunicaba ante o instituto, o centro non estaba a adoptar as medidas e/ou alternativas necesarias para evitar que o menor quedase sen atención e por tanto, tivera que ausentarse ese día nas clases, sendo a única explicación e resposta por parte do instituto, a comunicación telefónica indicando que por falta de coidador, ese día o alumno non podería ir ao colexio. Dita circunstancia produciuse en dúas ocasións, tendo coñecemento o IES con carácter previo a data e duración da ausencia da traballadora, e polo tanto, sen ter comunicado e coordinado alternativas ante esta situación, nin ao equipo de orientación do instituto nin ao resto do profesorado, atopándose a familia nunha situación de indefensión e desvantaxe respecto do resto de familias do centro educativo.

Tratábase dun alumno con necesidades específicas de apoio educativo debido a unha distrofia muscular severa, que conta cun grado de discapacidade do 75% e un grado

II de dependencia recoñecido. Debido a súa situación, o alumno precisa dunha auxiliar técnica educativa (coidadora) que o acompañe no centro e se ocupe exclusivamente del. Así, esta persoa encárgase de trasladalo ás aulas (pois móvese en cadeira de rodas), facilitarlle o material escolar, acompañalo ao recreo, atender as súas necesidades hixiénicas coa axuda dun guindastre, etc.

O informe sinala que desde un primeiro momento, a administración educativa actuou con dilixencia cara a lograr unha atención normal na escolarización do alumno e no relativo á igualdade de oportunidades, implicándose en todo momento na procura de diversas solucións. Así, contratou o servizo de transporte escolar adaptado, eliminou as barreiras arquitectónicas do centro, adaptou o mobiliario, acondicionou o espazo e adquiriu o guindastre necesario para a súa hixiene persoal, adquiriu unha tablet persoal, etc.; e dotou ao centro dos recursos humanos necesarios para atendelo. O informe da consellería sinala que a dirección do instituto cumpriu a súa obriga de comunicarlle ao departamento territorial de persoal a ausencia da coidadora unha vez tivo coñecemento dela e dispuxo da documentación xustificativa correspondente, comunicación que tivo lugar a primeira hora do luns 6/03/2017, posto que a coidadora non subministrou documentación algunha a última hora da xornada do venres 3/03/2017, momento no que lle trasladou á dirección a súa intención de solicitar un permiso cando, por outra banda, tampouco cabía xa ningunha marxe de actuación administrativa neste sentido.

Porén, o departamento territorial de persoal comunicoulle á directora a inviabilidade de nomear unha persoa substituta por unha única xornada de mañá, non só pola imposibilidade material de tramitar todo o procedemento nun día (o 8/03/2017 era festivo local na cidade da Coruña, onde se sitúan as dependencias do departamento de Persoal), senón tamén polo criterio xenérico de non cubrir as ausencias dunha única xornada do persoal non docente da consellería.

A educación inclusiva segue a ser un ámbito problemático. A Convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade prevé que poidan acceder a unha educación primaria e secundaria inclusiva, de calidade e gratuíta, en igualdade de condicións coas demais, na comunidade en que vivan; que se fagan axustes razoables en función das necesidades individuais; que se preste o apoio necesario ás persoas con discapacidade, no marco do sistema xeral de educación, para facilitar a súa formación efectiva; e que se faciliten medidas de apoio personalizadas e efectivas en contornas que fomenten ao máximo o desenvolvemento académico e social, de conformidade co obxectivo da plena inclusión. Hai centros nos que máis do 50% dos alumnos son nenos con necesidades específicas de apoio educativo, moitos deles escolarizados pola administración ao ser centro de escolarización preferente para nenos con NEAE. Este tipo de centros esixe unha adecuada dotación de persoal docente, de profesorado especialista e de auxiliares técnicos coidadores para un correcto desenvolvemento do curso e a atención personalizada que se necesita, xa que é frecuente que na mesma aula, haxa alumnos con moi distintos niveis académicos.

A interacción entre o persoal especialista externo e os especialistas dos centros debe articularse a través de fórmulas de colaboración, pois os informes externos non teñen a consideración de ditames vinculantes. As medidas do centro determínanse en función dos casos definidos previamente como de necesidades específicas de apoio educativo e as familias quéixanse de que non se toman en conta os informes de profesionais externos que achegan.

> Non ten sentido que a atención ao alumnado con diversidade funcional se realice en menoscabo dos alumnos de escolarización ordinaria nin ao revés. Por iso, a igualdade de condicións, os axustes razoables e o apoio necesario personalizado son a única resposta válida ante a diversidade do alumnado. Esta situación fai que a dotación de profesorado por catálogo sexa xeralmente inadecuada ou insuficiente.

Neste sentido, a ANPA Burgo das Nacións do CEIP de Vite volveu demandar máis persoal docente especialista e coidadores para mellorar a atención de oito alumnos con necesidades especiais (sete deles están asistindo ao centro todos os días lectivos). Na nova queixa (Q/14831/17) sinalaba as seguintes necesidades: "Por unha banda, a necesidade de que a praza de orientador/a sexa fixa, e non se comparta con outro centro, ou polo menos, de ser compartida, que teña unha permanencia de dous cursos como mínimo no centro, xa que a enorme cantidade de casos de NEE fai que moitos alumnos/as non poidan ser atendidos/as nese curso escolar, quedando pendentes de valoración ata o vindeiro curso, no que chega ao centro outro/a profesional que ten que valorar e coñecer de novo a casuística do centro, complicándose así o seu traballo, mais cando no noso centro a praza de orientador/a está compartida con outro centro.

Por outra banda solicitamos outro/a profesional de AL (audición e linguaxe) no centro xa que a gran maioría dos casos de NEE teñen que ver con casos vinculados a esta especialidade. Este curso 2016/17 temos no noso centro as seguintes necesidades:

-6 alumnos con apoio constante (AL, PT, coidadora), tres en infantil, e tres en primaria.

-7 alumnos con necesidades de PT ou AL , dous en infantil e cinco en primaria.

-15 alumnos con necesidade de AL, seis en infantil e nove en primaria.

-13 alumnos con necesidade de PT en primaria.

Ademais no noso centro quedan catro nenos pendentes de valoración a data de mediados de marzo, dous pendentes de valoración do servicio de valoración da xunta, e catro alumnos en espera de ocos nas profesionais para poder ser atendidos das súas NEE.

Para todo iso contamos cos seguintes recursos humanos:

- 3 PT, pedagogas terapeutas, delas unha ten perfil AL, pero non ten tempo de adicarse a esa función.

- 1 AL (audición e linguaxe).

- 3 coidadoras.

- 1 orientadora."

No informe achegado pola consellería lémbrase que a situación do profesorado do CEIP de Vite foi obxecto de informe a esta institución en dúas ocasións. A primeira, o 12/02/2016 en relación á queixa da presidenta da ANPA "Burgo das Nacións" do CEIP Vite 1 (queixa D.3.Q/101/16), e en segundo lugar, en xuño de 2016, en relación á queixa do presidente da FANPA Compostela, na que tamén mostraba a súa preocupación pola situación do CEIP Vite 1 (queixa D.3.Q/492/16).

No curso 2016-2017, o CEIP Vite 1 conta cun total de 196 alumnos, escolarizados en 3 grupos de Educación Infantil e 7 grupos de Educación Primaria. Ademais, o centro ten escolarizados cinco alumnos con necesidades específicas de atención educativa do Concello de Santiago de Compostela e doutros concellos limítrofes, que precisan axuda no desprazamento; e dous alumnos con cadeira de rodas.

Para atender a este alumnado, o centro dispón de tres auxiliares-coidadores a tempo completo, e tamén de tres especialistas de pedagoxía terapéutica (75 horas), tendo un deles perfil compartido (PT/AL), e 1 especialista en audición e linguaxe (25 horas). O catálogo establecido pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para un centro de 7 unidades de Educación Primaria e 3 de Educación Infantil (como sucede no CEIP Vite 1), é de 11 mestres e 1 orientador compartido. No cadro de profesorado establecido para este centro durante o curso 2016-2017, consta un total de 20 mestres/as e 1 orientador compartido, o cal cumpre os requisitos do catálogo.

O informe indica que a dirección do centro non trasladou tampouco ningunha solicitude de incremento de profesorado. O informe sinala que cómpre lembrar que no comezo do curso 2015-2016, a Administración educativa incrementou de 2 a 3 o número de persoal auxiliar-coidador a tempo completo no CEIP Vite 1. Tamén ampliara o cadro de especialistas de pedagoxía terapéutica de 1 a 3 a tempo completo, e 1 deles cun perfil compartido. Asemade, o centro conta cun AL definitivo a tempo completo, o que é mostra de que a Administración educativa actuou con celeridade, unha vez estudadas as necesidades do alumnado do centro.

Por outra banda, comunícase que, no exercicio da súa potestade de autoorganización, a consellería non contempla a posibilidade de ofertar no concurso de traslados as prazas de orientación compartidas. En conclusión, tendo en conta que o número de alumnos que necesitan dun auxiliar coidador diminuíu de 7 a 5, a consellería entende que tanto a dotación de profesorado como a do persoal auxiliar, é suficiente para atender sobradamente as necesidades específicas do alumnado do CEIP Vite 1.

Existía unha clara discrepancia entre o análise da situación que facía a ANPA e o que facía a consellería, que non admite as carencias de profesorado de apoio que reflicte a queixa nin considera necesario, na ordenación dos recursos que lle corresponde, ofertar as prazas de orientador que neste momento están compartidas. Do análise da queixa se desprende que a solicitude da ANPA é un orientador/a a tempo completo e o incremento dun profesor especialista en AL. Respecto da primeira demanda, a consellería afirma rotundamente que non vai ofertar no concurso de traslados as prazas de orientación compartidas. O aspecto fundamental nesta cuestión é que o que se demanda é a necesidade de que a praza de Orientador/a sexa fixa, e non se comparta con outro centro, ou polo menos, de ser compartida, que teña unha permanencia de dous cursos como mínimo no centro, xa que a enorme cantidade de casos de NEE fai que moitos alumnos/as non poidan ser atendidos/as nese curso escolar, quedando pendentes de valoración ata o vindeiro curso.

Porén, os concursos de traslados de funcionarios dos corpos docentes non universitarios teñen mecanismos moi complexos nos que, xunto aos dereitos laborais e profesionais dos solicitantes, existen determinadas prazas nas que a continuidade do seu funcionamento esta prevista na planificación educativa e en función dos criterios de estabilidade do profesorado nun mesmo centro que se establezan. Estas circunstancias dependen da potestade de auto-organización da consellería no relativo aos recursos humanos e do ámbito competencial propio da administración educativa agás que se comprobara que un ou uns determinados alumnos non contan coas horas concretas de atención establecidas no seu ditame de escolarización ou, no seu caso, no informe psicopedagóxico.

Neste caso se considera que a dotación está por riba do número de mestres e de profesores especialistas esixidos no catálogo.

O desacordo entre a administración educativa e as comunidades escolares sobre os recursos vinculados a determinados centros é una situación moi frecuente. Para os pais e nais, as dotacións son, ordinariamente, insuficientes e demandan novas prazas de profesorado, un incremento de especialistas ou o desdobramento dos grupos. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria mantén o criterio do profesorado establecido por catálogo, en función de número de unidades, con incrementos de profesorado cando se acrediten necesidades especiais que non poden ser cubertas cos recursos dispoñibles. Esta institución atopa grandes dificultades para instar aumentos de profesorado que non veñen esixidos pola falta de atención acreditada das necesidades de alumnos concretos senón por demandas xenéricas dunha maior

dedicación horaria como sucede nalgúns escritos de queixa respecto dos especialistas en ou pola estabilidade do orientador ou orientadora.

Nestes supostos, o que cómpre esclarecer é se algún ou algúns alumnos do centro non teñen todas as horas de apoio previstas nos seus ditames ou informes ou algún deles acusa a falta da atención educativa prevista para a súa escolarización.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria nas súas análises ten en conta tanto as necesidades do alumnado matriculado, como os postos de traballo con destino definitivo e as comisións de servizo concedidas ao profesorado con destino definitivo nese centro, coa finalidade de formular unha petición eficiente e responsable de profesorado para os centros, tanto de carácter provisional como definitivo.

Esta análise valórase tamén desde unha perspectiva máis ampla, que ten en conta outros centros das mesmas características, cun número proporcional de alumnado con necesidades educativas especiais, co fin de que a asignación de profesorado sexa equitativa entre os centros e non se promovan desequilibrios entre eles.

Porén, cómpre analizar a situación de cada un dos alumnos con necesidades específicas de apoio educativo e comprobar se as horas de atención están integramente cubertas de xeito que non se produzan desaxustes entre a atención establecida de acordo ás necesidades específicas dun alumno concreto nos seus informes.

F) Incremento de ratio no CEIP Camiño Inglés

A finais de febreiro de 2017, o presidente da ANPA Carboeiro e outros pais de alumnos do CEIP Plurilingüe do Camiño Inglés, ata un total de 231 interesados, presentaron as súas queixas por mor da ratio de alumnos nos cursos de educación infantil do centro (Q/14032/17 á Q/14263/17).

O CEIP Camiño Inglés é o segundo centro de Infantil e Primaria co que conta o concello de Oroso desde o curso 2014-2015. Os asinantes sinalaban nas súas queixas que no curso 2015-2016 deuse un cambio cualitativo moi importante, coa adopción de numerosas actividades novas que afianzaron a identidade do centro e que ilusionaron moito ás familias desta comunidade educativa, que conta cunha dirección, equipo docente e non docente moi implicados e ilusionados, ata o punto de que foi recoñecido o traballo de alumnado en diversos certames.

Agora os pais e nais estaban preocupados porque o ratio de alumnos nos cursos de 4° de Infantil volveuse incrementar. No curso 2015-16 houbo un desdobre que finalizou coa masificación que sufrían as aulas no curso dos máis pequenos. Este curso a Consellería de Educación non admitiu a posibilidade deste desdobre. Así pois, en 4° e 6° de infantil había grupos de 26 alumnos, a pesar de que no colexio non habería razóns de urxencia ou espazos materiais que xustificasen non desdobrar, porque trátase dun centro pensado para contar con dúas liñas. Solicitaban que se tiveran en conta as expectativas

de calidade que o centro é capaz de ofrecer posibilitando que nestes dous cursos haxa dúas liñas, sobre todo por canto se trata ademais de aulas con nenos con necesidades específicas de apoio educativo.

No informe achegado pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria recóllense, inicialmente, que no período ordinario de matrícula, os representantes legais de dous alumnos solicitaron unha praza en 4° e 6° de educación infantil no CEIP do Camiño Inglés, e ao non obtelas, en setembro de 2016 solicitáronlle á Xefatura Territorial da Coruña, que lles fosen outorgadas as prazas de maneira excepcional, tendo en conta a existencia de irmáns que xa estaban escolarizados no centro, en atención a motivos de agrupamento e conciliación familiar. Unha vez constatados e tidos en conta os motivos do agrupamento e conciliación familiar elevóuselle á Xefatura Territorial a proposta para incrementar o número máximo de alumnado de que dispoñían as unidades de 4° e 6° de Educación infantil (25), en concordancia co criterio organizativo polo que na maioría dos centros da provincia da Coruña non se desdobran os grupos con 26 alumnos.

En setembro de 2016, a Xefatura Territorial autorizou a escolarización dos dous alumnos en 4° e 6° no CEIP do Camiño Inglés (Oroso) no curso 2016-2017 co conseguinte aumento da ratio, polo que os respectivos grupos configuráronse con 26 alumnos cada un.

O artigo 84.1 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación (Boletín Oficial Do Estado núm. 106, do 4 de maio) indica que as administracións educativas regularán a admisión de alumnos en centros públicos e privados concertados de tal xeito que se garanta o dereito á educación, o acceso en condicións de igualdade e a liberdade de elección de centro por pais ou titores. Segundo o disposto no artigo 4.a) da 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 2° ciclo de educación infantil, de educación primaria, de educación secundaria obrigatoria e do bacharelato reguladas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación (Diario Oficial de Galicia núm. 53, do 15 de marzo de 2013), o número de alumnado por unidade escolar que se utilizará para estimar as vacantes en cada un dos niveis é, no segundo ciclo de educación infantil e primaria, 25 por unidade.

No artigo 44 da anterior Orde do 12 de marzo de 2013 regúlase o procedemento extraordinario de admisión, ao sinalar que "A persoa titular da xefatura territorial poderá autorizar un incremento de ata o dez por cento do número máximo de alumnas e alumnos por unidade nos centros públicos e privados concertados dunha mesma área de influencia, para atender as necesidades que se produzan." Tendo en conta todo o anterior, aplicouse a normativa vixente no proceso de admisión do alumnado no CEIP do Camiño Inglés no Concello de Oroso, e incrementouse a ratio do alumnado dentro da porcentaxe permitida.

O informe da consellería salienta que non se optou polo desdobramento dos grupos de 26 alumnos en concordancia co criterio xeral seguido na provincia, ao que se engade a consideración de que, aínda que o centro ten capacidade para acoller dúas liñas, na actualidade non conta co alumnado suficiente para o efecto.

Polo tanto, a existencia de grupos de 26 alumnos non é exclusiva deste centro, pois a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria considera admisible un incremento de ratio de ata un 10%. Noutras Comunidades Autónomas ese incremento é de ata un 30%.

Por outra banda, o incremento de ratio practicado non ten un carácter permanente, como consta nas propias resolucións de autorización excepcional para a escolarización dos dous alumnos nas que figura expresamente que "se se producira unha vacante no nivel no que estea escolarizado, por traslado ou calquera outra causa, ao longo de todo o seu período de escolarización, o centro non disporá desas vacantes e adecuará a ratio do nivel correspondente ao establecido na normativa vixente."

En conclusión, o CEIP do Camiño Inglés de Oroso conta con 26 alumnos en 4° e 6° de Educación infantil de forma non permanente, en atención á liberdade que lles asiste ás familias para elixir o centro educativo da súa predilección, o agrupamento e a conciliación familiar nestes casos concretos, os recursos humanos e materiais a disposición do centro e a posibilidade de autorización excepcional de aumento de ratio atribuída á Xefatura Territorial pola normativa vixente na materia.

O informe salienta que este tipo de decisións organizativas derivadas do exercicio das potestades atribuídas á Administración educativa non afectan ás expectativas de calidade que o centro ofrece, de forma que non se viron diminuídas como consecuencia do aumento da ratio.

Tras avaliar o contido das queixas e o exposto no informe da citada consellería, se considerou que a actuación estivo amparada pola normativa vixente que permite aumentar ata un 10% o número de alumnos nos niveis establecidos na Orde do 12 de marzo de 2013. Trátase dunha competencia propia da xefatura territorial correspondente que, neste caso concreto, considerou adecuado atender aos motivos invocados polas familias dos dous alumnos aos que se resolveu escolarizar. Tamén para esta institución trátase de circunstancias que deben ser atendidas pola administración, tanto o agrupamento dos irmáns nun mesmo centro escolar como razóns de conciliación familiar e laboral dos proxenitores, que o órgano competente da administración valorou como fundadas.

Esta institución, coñecedora das múltiples dificultades que as familias deben afrontar para facer compatible a vida familia e a laboral entende que debe rexer o principio de equidade que, á súa vez, débese ponderar no exercicio dunha boa administración e que calquera das demais familias do CEIP Plurilingüe do Camiño Inglés esperaría lexitimamente que se ponderasen, de atoparse na mesma situación.

Por outra parte, non hai constancia de que o incremento de ratio dun alumno por aula repercutira nunha diminución da calidade da atención do alumnado dos grupos de 4º e 6º. Finalmente, ao non ter ambas escolarizacións carácter ordinario senón tratarse de autorizacións excepcionais, é previsible que os cambios habituais na escolarización do alumnado por motivos diversos (traslados familiares, baixas voluntarias…) determinen un axuste na composición dos grupos os vindeiros cursos.

G) O mantemento das instalacións das escolas infantís

Como todos os anos, recibíronse varias queixas en 2017 que poñían de manifesto o desacordo entre as administracións autonómica e local sobre as obras que debían realizarse en determinados centros, en particular, escolas infantís.

As competencias das entidades locais sobre conservación, mantemento e vixilancia dos centros educativos das ensinanzas non universitarias era xa problemática antes da actual normativa. A *Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local* refírese tamén a esta cuestión, pero segue vixente *a Disposición Adicional 15ª da Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación que dispón: "La conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial, corresponderán al municipio respectivo. Dichos edificios no podrán destinarse a otros servicios o finalidades sin autorización previa de la Administración educativa correspondiente".*

É certo que son comunes as discrepancias entre as administracións educativas e as corporacións locais sobre o contido concreto e o alcance das obrigas de conservación e mantemento, nomeadamente cando os edificios escolares non son de propiedade municipal senón que o seu titular é outra administración. Xa o ano pasado suscitouse un problema análogo que afectaba ao CEIP O Mosteirón e ao Concello de Sada, sobre a configuración como propia ou impropia da obrigas de mantemento dos centros educativos. O problema quedou aclarado tras a solicitude polo concello dun ditame do Consello Consultivo de Galicia. Na tramitación do expediente de queixa, esta institución considerou que o máis prudente e oportuno era esperar ao ditame do Consello Consultivo, ao que se someteu o conflito en canto á interpretación do significado e alcance da norma controvertida, no exercicio das competencias específicas dese órgano consultivo, que ditaminou finalmente que o mantemento do centro educativo é unha competencia propia da administración local que debe asumirse con cargo aos orzamentos municipais, así como a súa conservación e vixilancia, nos termos indicados polo parágrafo 2° da disposición adicional 15º da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación.

Porén, a falta de acordo sobre o alcance das competencias municipais propias nesta materia ou as obrigas da entidade titular do inmoble non poden, en ningún caso, repercutir en situacións que poñan en risco o benestar ou a saúde dos nenos usuarios das instalacións.

Ademais, non é irrelevante a natureza xurídica da entidade titular que non é unha administración autónoma senón que o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar está integrado pola Xunta de Galicia, 277 concellos galegos e 5 mancomunidades. Como dí o seu propio portal, "algunha das vantaxes deste modelo é a de que se poida garantir a prestación de servizos de calidade con niveis suficientes de cobertura, a flexibilización do acceso e do uso dos recursos sociais e a mellora dos dispositivos de coordinación. Igualmente, redundará en beneficio da eficiencia e da eficacia no desenvolvemento das competencias propias da Xunta en materia de benestar, tanto na planificación coma na programación".

Este ano, tramitáronse dúas queixas polo estado das instalacións e do recinto da escola infantil de Ames-Figueiras, pertencente á rede de escolas infantís da Galiña Azul. Unha delas foi presentada a finais de 2016 (Q/63740/16). O Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar informou que, no mes de maio de 2017, o Consorcio requiriu a colaboración do Concello de Ames para que elaborase unha memoria técnica valorada, na que se recolleran as actuacións necesarias na Escola infantil de Ames - Figueiras, actuacións que estaba disposto a executar o Consorcio por importe de 18.000,00 €, dentro dun plan de inversións que se executou o pasado verán nas escolas infantís da rede, aínda cando o mantemento e conservación do edificio da dita escola é obriga do concello en virtude do seu convenio de xestión asinado en data do 12 de abril de 2010.

A pesares diso, o Concello de Ames non chegou a remitir unha memoria técnica valorada, senón tres orzamentos que non eran susceptibles de ter a consideración de memoria valorada e que non contemplaban todas as actuacións necesarias para dar resposta ao conxunto das problemáticas que presentaba o centro. Isto motivou que o Consorcio non puidera incluír as actuacións dentro do plan de inversións que se executaron no verán noutras escolas infantís da rede.

Non obstante o anterior, con data de 30 de setembro de 2016, a Unidade técnica de Obras e Proxectos do Consorcio xirou visita á Escola infantil de Ames-Figueiras, da que se lle informou ao Concello de Ames para que asistisen o persoal técnico competente e se abordasen as posibles actuacións de xeito conxunto. En outubro, o Consorcio púxose en contacto novamente co Concello para xirar unha nova visita e poder elaborar a memoria técnica valorada das actuacións necesarias. Froito desa visita dispoñíase xa dos orzamentos para acometer as actuacións de xeito inmediato, financiadas polo Consorcio, aínda cando nalgúns casos trátase de obras de mantemento que, en principio, corresponderíanlle ao Concello, segundo indica o informe da xerencia adxunta do Consorcio.

Do informado deducíase que ambas administracións recoñecían que as reclamacións sobre o estado das instalacións estaban claramente fundadas e que as deficiencias sinaladas na escola debían ser urxentemente corrixidas.

No informe se especificaban todas as actuacións que se ían acometer a partir dese momento por parte do Consorcio, cun investimento de 19.446,04 € (IVE incluído) que

sería financiado integramente por ese organismo; e as que serían asumidas polo Concello con cargo aos seus orzamentos, por tratarse de obrigas de mantemento e conservación das instalacións do edificio. Non se informou sobre o prazo indicado polo Concello para as obras que lle correspondía executar, pero cabía entender que, nunha xuntanza mantida pola ANPA co concelleiro de Educación de Ames, e unha vez especificadas as actuacións que debía afrontar cada unha das administracións, o propio Concello de Ames informaría á escola do plan de traballo e do calendario de actuacións, co fin de afectar o menos posible aos usuarios (principalmente, aos nenos) e tentando que fose compatible coas obras acometidas polo Consorcio.

Porén, a presentación dunha nova queixa daba a entender que non se resolvera a situación. Ao igual que ocorreu o pasado ano coa escola infantil de Salvaterra, novamente as altas temperaturas levaron ás familias usuarias desta escola de Figueiras, en Ames, a presentar unha queixa denunciando que na primaveira e no verán pasados, os nenos estaban sufrindo unhas condicións insalubres ao ter que soportar temperaturas superiores a 30 graos no interior da escola, sen ter ningún sistema de refrixeración (aire acondicionado, illantes térmicos, etc.) nas aulas, situación que se agravaba tendo en conta que o curso escolar terminaba o 31 de xullo e había nenos que permanecían no centro 8 horas (Q/21571/17).

Ditas temperaturas nas aulas provocan sudoración, hipertermia, irritabilidad, abafo, tensión, etc...Para os nenos estas condicións dificultan e condicionan a aprendizaxe e a vida cotiá. Manifestaba que reclamou ao Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar en dúas ocasións polo mesmo motivo, o ano pasado e este mesmo, sen obter solución pola súa banda.

O Consorcio salientou que o mantemento e conservación do edificio da escola era obriga do Concello de Ames, en virtude do seu convenio de xestión asinado en 2010, polo que asumiu as obrigas de mantemento xeral do edificio e dos exteriores, así como a limpeza das aulas e vixilancia e seguridade dos mesmos.

O informe sinalaba que, dado que o concello non realizou debidamente e durante anos, parte das ditas labores de mantemento, o Consorcio, durante o mes de agosto do 2016, debeu executar, entre outras as seguintes obras: o arranxo da máquina de ventilación que supuxo, precisamente pola dita falta de mantemento, unha reparación completa da mesma; e a reparación da pérgola que xa esta mesma entidade instalou no patio exterior hai dous anos, cunha importante inversión económica, coa fin de proxectar sombra no corredor principal da escola onde xogan habitualmente as crianzas, proporcionando sombra e, en consecuencia, unha baixada na temperatura interior. A rotura da mesma, ao igual que a tela instalada a modo de cuberta de xeito provisional dado o compromiso do Concello de plantar trepadoras, produciuse no inverno 2015/16 como consecuencia da falta total de mantemento. Tanto o travesaño caído como a tela permaneceron un tempo caídos no patio a pesar dos requirimentos formulados pola Dirección da escola, non procedéndose a súa reposición. Aínda que é obriga do Concello o mantemento, conservación e reparación, a súa reposición asumiuna o Consorcio,

debendo encargarse o Concello da plantación das trepadoras para proxectar unha zona de sombra natural como inicialmente estaba previsto.

O informe indicaba que por parte do Consorcio Galego leváronse a cabo unha serie de actuacións para solventar, inicialmente, os problemas de calor que rexistra a escola, sendo competencia do concello o mantemento das instalacións e a creación de zonas de sombra xunto ao pasillo corredor das aula que minimizarían as temperaturas.

Ademais, no momento no que se rexistraron as altas temperaturas na escola, o Consorcio enviou ao persoal da Unidade técnica de Obras e Proxectos quen se encargou de facer un axuste na máquina de ventilación, que permitira a entrada de aire fresco desde o exterior. Por outra parte, comprobouse que dadas as características do centro era necesario facer unha inversión no edificio, polo que se solicitaron os correspondentes orzamentos, estando pendentes –no momento en que se remitiu o informe no mes de agosto– da habilitación da correspondente partida orzamentaria para proceder á execución das obras que corresponderan.

Xa que logo, dirixímonos ao Concello de Ames para que informase da situación e das medidas que ía adoptar, no ámbito das súas competencias, para evitar que no sucesivo os nenos e nenas usuarios da escola infantil de Ames quedasen expostos a altas temperaturas que poden afectar á súa saúde e benestar, así como para cumprir as obrigas de mantemento, conservación e reparación das instalacións, en coordinación coa entidade titular da rede de escolas infantís da Galiña Azul.

O Concello de Ames remitiu o seu informe no que se sinala que a escola infantil de Ames — Milladoiro, sita en Figueiras, pertence á rede "Galiña Azul", da que é titular e responsable a Xunta de Galicia a través do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar. Para a construción de dita escola o Concello de Ames limitouse a ceder gratuitamente ao Consorcio o uso da parcela sobre a que o citado Consorcio procedeu a construír a escola en cuestión, conforme ao proxecto técnico por eles aprobado. O concello non tivo participación algunha no proceso de deseño das instalacións ni na decisión dos elementos e equipos a instalar nela, incluíndo os relativos ao sistema de ventilación ou refrixeración das aulas. É oportuno destacar que tanto o edificio coma as súas instalacións son propiedade do Consorcio, e non do Concello.

Segundo o informe, as obrigas do concello no referente á escola infantil indicada estaban reguladas no convenio de xestión asinado entre o Consorcio e o Concello de Ames o día 12 de abril de 2010, e están limitadas ao mantemento xeral do edificio e dos exteriores, así como a limpeza das aulas, vixianza e seguridade do mesmo. Segundo o informe da administración municipal, a substitución do sistema de ventilación por outro máis eficiente ou axeitado as condicións de uso do inmoble compete exclusivamente á propiedade do inmoble e excede notoriamente das obrigas de mantemento xeral do edificio.

Do mesmo xeito se considera que non é competencia do concello "a creación de zonas de sombra xunto ao corredor das aulas que minimizarían as altas temperaturas". Dado que o edificio e as súas instalacións son propiedade do Consorcio, só eles poderían intervir no inmoble cara a facer as modificacións precisas para obter ditas zonas de sombra, indicando tamén que esta actuación excede das citadas obrigas de mantemento xeral do inmoble.

O informe do concello sinala que a mellor proba de que, moi ao seu pesar, non pode facer intervención algunha no edificio é que o Consorcio efectuou xa o arranxo da máquina de ventilación e a reparación da pérgola que tiña que dar sombra ao corredor antes aludido, e que está pendente da habilitación orzamentaria precisa para executar as inversións necesarias no edificio cara a paliar os déficits detectados. Todo o cal evidencia que a obriga de que a escola infantil poida operar dentro dos marxes de confort térmicos pertinentes é, en realidade, unha obriga e unha competencia do Consorcio e non do Concello.

Esta institución considerou que dentro do Consorcio Galego atópase tamén o Concello de Ames. Deste xeito, é imprescindible desenvolver mecanismos de coordinación entre Consorcio e Concello de Ames co irrenunciable obxectivo de garantir a prestación dun servizo educativo de calidade na escola infantil de Ames-Milladoiro. Co gallo da tramitación destas queixas existe xa un grao suficiente de coñecemento dos criterios e propostas de cada unha das partes para permitiren acadar aos acordos precisos nas actuacións concretas que a instalación require para ofrecer un nivel adecuado na prestación do servicio. Neste sentido, quizás sería oportuno revisar o convenio de xestión asinado entre o Consorcio e o Concello de Ames o día 12 de abril de 2010, precisando con máis claridade o alcance das respectivas obrigas para evitar estas situacións.

Considerouse preciso recomendar que o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar e o Concello de Ames coordinasen as súas actuacións e definiran con claridade as respectivas obrigas no que atinxe á xestión da escola infantil situada en Figueiras, incluíndo a definición das obrigas de conservación e mantemento do edificio, e adoptasen de mutuo acordo as medidas precisas para garantir a solución do problema denunciado nesta queixa sobre as altas temperaturas rexistradas no interior e exterior da escola, e calquera outra cuestión vinculada á calidade da prestación do servizo.

Respecto da recomendación formulada, o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar respondeu informando que xa adoptara as medidas necesarias para evitar o problema das altas temperaturas na escola infantil nos meses de verán, instalando un equipo de climatización en cada unha das sete aulas así como no corredor da escola infantil. O gasto para a subministración e instalación dos equipos de climatización foi autorizado pola xerencia do Consorcio con data do 20 de outubro de 2017, e a obra realizada para a instalación dos equipos foi informada favorablemente pola Unidade Técnica de Obras e Proxectos do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar con data do 5 de decembro de 2017.

Polo que se refire á coordinación das actuacións entre as administracións públicas - neste caso, o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar e Concello de Ames- que participan na xestión da escola infantil de Figueiras (Ames), e a necesidade de definición cunha maior claridade dos deberes das partes, informouse que coa promulgación do artigo 69 da Lei 2/2017, do 8 de febreiro, de medidas fiscais, administrativas e de ordenación (DOG núm. 28, do 9 de febreiro), vénse a dar resposta a esta necesidade.

O citado artigo 69 da Lei 2/2017, trae causa do acordo asinado pola Consellería de Política Social e a Federación Galega de Municipios e Provincias en relación ao Consorcio con data do 11 de maio de 2017, e regula o réxime de cofinanciamento nos servizos prestados polo Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, coa finalidade de garantir a sustentabilidade financeira dos servizos que se prestan a través do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, en colaboración cos concellos e mancomunidades, e de homoxeneizar as súas condicións en garantía da seguridade xurídica.

Deste xeito, o artigo 69.4 da Lei 2/2017 establece as achegas que corresponde realizar aos concellos para o cofinanciamento dos centros xestionados polo Consorcio, de acordo co establecido no anexo I do mesmo texto legal.

O anexo 1 da Lei 2/2017 confire aos concellos a posibilidade de optar pola realización dunha achega económica para o cofinanciamento do centro ou ben asumir directamente o mantemento integral deste. No caso das escolas infantís, a contribución municipal fíxase nun importe de 1.500 euros praza/ano, correspondente a un terzo do custo medio da praza de escola infantil que se establece en 4.500 euros praza/ano. E, no caso de que sexa o concello quen asuma o mantemento integral do centro, estimarase a súa contribución neste concepto en 600 euros praza/ano, polo que a achega final que terá que realizar este será de 900 euros praza/ano, tal e como prevé o apartado 1° do anexo.

No relativo aos conceptos incluídos no mantemento dos centros, o apartado 3° do anexo recolle cales son estes conceptos, precisando así os servizos que se entenden como mantemento. E, polo que se refire aos investimentos, o anteriormente citado acordo entre a Consellería de Política Social e a FEGAMP prevé na súa cláusula cuarta que, no caso de ser necesario algún investimento de obra na escola infantil, poida acordarse polas partes no seo da comisión de seguimento dos convenios de xestión dos centros, que a achega económica anual do concello se faga efectiva en todo ou en parte mediante o financiamento ou o cofinanciamento dese posible investimento, de acordo coa valoración da mesma.

Esta nova regulación, froito do acordo entre as administracións -autonómica e local- vén superar as dificultades na definición e interpretación dos convenios asinados entre o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar para a xestión dos centros e servizos sociais xestionados por este, e supón o establecemento dunhas novas bases comúns para garantir a sustentabilidade financeira destes servizos e dotar dunha maior seguridade xurídica ás relacións entre administracións.

H) A participación das familias nos proxectos educativos das escolas infantís

No expediente Q/22499/17, a ANPA da Escola Infantil Virxe de Covadonga trasladou a súa preocupación para mellorar o funcionamento da escola e a falta de resposta e de receptividade ás súas solicitudes e demandas por parte da administración.

No informe, achegado pola xerencia da Axencia Galega de Servizos Sociais, da que depende a escola, indicábase que a Axencia atendeu á asociación e se puxo a traballar dende o primeiro momento para tratar de darlle resposta da maneira máis inmediata ás súas demandas. Dende o día 4 de abril de 2017, en que foi constituída a Xunta Directiva da ANPA da escola infantil Virxe de Covadonga, o contacto con eles foi case continuo no tempo. O día 18 de abril, despois de recibir unha solicitude de reunión por parte da asociación, a xefa territorial da Consellería de Política Social de Ourense mantivo unha xuntanza co presidente da xunta directiva na que se trataron as seguintes propostas que, segundo manifesta a administración, foron debidamente escoitadas e atendidas:

a) Solicitaron o uso do correo electrónico que se lles pide a todos os pais, nais e titores ao principio do curso como medio de comunicación. Acordouse que se usaría como medio de comunicación o e-mail achegado, sen prexuízo de usar outras vías complementarias, dado que moitas familias carecen de internet ou smartphones.

b) Pídese por parte da ANPA unha participación dos pais, nais e titores en actos importantes, ao que se lles resposta que isto xa está a acontecer. Por citar un exemplo, pedíronse pais voluntarios para acompañar os nenos/as en excursións que se fixeron á Policía Local, ás Termas de Outariz e outras.

c) Solicitan os responsables da asociación a creación de axendas para que os titores poidan informar de cousas de carácter importante. Nese centro non se traballa con axenda, pero ante a petición dos pais, habilitáronse casilleiros individuais para cada neno/a, para que a información individual lles chegara de forma puntual e ordenada.

d) Ante a reclamación de substitución dun mestre cando este teña vacacións ou estea de baixa por unha incapacidade temporal, explicóuselles que sempre que ocorre unha circunstancia de este tipo, o persoal é substituído.

e) Outras das demandas era que calquera docente do centro puidese exercer a titoría con independencia da natureza do seu contrato, aspecto que xa se está a cumprir dado que, como se pode comprobar, neste curso asignáronse titores independentemente do tipo de contrato que tivesen, co obxectivo de velar pola igualdade dos traballadores.

f) Solicítase que os nenos/as teñan o mesmo docente en todos os cursos da etapa 0-3 anos. Salvo unha unidade, xustificada pola directora en base a operatividade do centro, o resto de unidades manteñen a mesma persoa titora que nos cursos precedentes.

g) Aténdese tamén, a petición de que os nenos/as de 0-1 anos fosen entregados na propia aula.

h) Reclaman dende a ANPA que todos os nenos/as poidan saír ao parque de xogos. Se lles informa de que as TEXIS teñen capacidade para usar todas as instalacións da forma máis adecuada que corresponda incluído os parques de xogos, sempre que as circunstancias meteorolóxicas ou organizativas do centro o permitan.

i) Demandan que non se fagan diferencias cos alumnos/as do centro á hora de pedir xustificantes médicos, ao que se lles informa de que non se fan distincións, e que hai que xustificar as ausencias de acordo cas normas do RRI da escola.

j) Ante a solicitude de que o menú da escola fose confeccionado por un nutricionista e a cociñeira, trasládaselles que o menú actual da escola está avalado por un nutricionista e que esta medida se implantou de forma xenérica nas tres escolas infantís da cidade de Ourense.

k) Por parte da ANPA demandan unha regulación dos horarios para recoller os nenos/as , segundo as necesidades das familias. Dáse resposta a esta reclamación de que as recollidas dos nenos/as tense que facer en función da normativa do RRI da escola.

l) Solicítase un espazo para que os pais poidan indicarlle a ANPA os seus correos electrónicos por se quixeran recibir información. Ante esta solicitude, ponse a disposición da asociación tanto un taboleiro de anuncios coma unha caixa de correo na porta de entrada da escola.

m) Terase en conta a petición de xornadas abertas, e trasládase a dirección da escola, tal como foi solicitado. Tamén se lles explica que os períodos de adaptación teñen que gardar un equilibrio entre as demandas dos pais e un certo orde que debe ser pautado pola dirección da escola, ante a demanda de que estes períodos de adaptación fosen consensuados coas familias.

Nesta mesma reunión se lles indicou que para unha correcta operatividade sería conveniente que mantiveran outra reunión coa dirección do centro para poder aclarar polo miúdo calquera dúbida. Tamén se lles di que, no caso de que tiveran calquera cuestión non resolta, acudiran á xefatura territorial cantas veces o considerasen necesario. A directora da escola infantil reuniuse co presidente da ANPA. Houbo despois intercambios de escritos e novas convocatorias de reunións das que en ningún caso podía deducirse que se dera a desatención prantexada por esta asociación, nin por parte da dirección da escola infantil, nin por parte da administración. Todas as demandas que se fixeron chegar a través da Asociación de pais e alumnos da escola infantil Virxe de Covadonga foron escoitadas e atendidas na medida do posible. Tampouco se pode considerar como certa a afirmación por parte da ANPA dunha diminución na calidade do funcionamento da escola, ningunha acta da inspección así o reflectiu e non se dubida de que os profesionais que forman parte da plantilla da escola non funcionen co seu nivel máximo de profesionalidade para dar a mellor atención os nenos e nenas usuarios da escola. Tanto a dirección da escola como os profesionais que alí traballan basean a súas decisións seguindo a normativa que marca o RRI.

Esta institución é sensible ás demandas de participación das familias no ámbito educativo, natureza que teñen tamén as escolas infantís, malia que se configuren como un recurso para dar resposta asemade a outro tipo de necesidades.

Porén, é importante diferenciar entre o ámbito de participación das familias e as funcións directivas e organizativas da administración. Unha escola infantil pública, ao igual que sucede con outro tipo de centros, réxese por principios de Dereito administrativo que configuran potestades de autoorganización da administración plenamente válidas respecto das que os usuarios teñen capacidade de suxerir pero non de ordenar a prestación do servizo de acordo co seu criterio. Se examinamos as demandas presentadas pola ANPA, nalgúns casos trátase de suxestións que foron debidamente atendidas, pero noutros casos é competencia exclusiva da administración adoptar determinadas decisións, en función da normativa que debe aplicar e das circunstancias do caso. Así sucede, por exemplo, coa distribución de aulas, técnicos e horarios, que é unha competencia propia da dirección. O mesmo pode dicirse da asignación de titorías ou dos cambios de titores dun curso a outro, a organización dos períodos de adaptación ou a cobertura de baixas laborais. Nestes ámbitos, as decisións de xestión ordinaria non se adoptan previo consenso coas familias, nin nas escolas infantís nin noutro tipo de centros educativos. Precisamente destes supostos nos que a ANPA considera que non se están a promover as medidas adecuadas, se extrae como consecuencia unha insatisfacción xeral das familias usuarias, do persoal, unha vulneración do regulamento de réxime interior e unha pasividade da administración para procurar criterios de calidade na escola.

Só no caso de que unha determinada medida organizativa vulnerase obxectivamente os dereitos dos usuarios ou fose incompatible co interese superior dos menores podería solicitarse que se revisara. De feito, as decisións da dirección son supervisadas pola xefatura territorial, pola inspección e pola xerencia da Axencia Galega

de Servizos Sociais sen que, no caso concreto desta escola, se teña apreciado ningunha medida irregular ou arbitraria. Por tal motivo, se procedeu á conclusión do expediente.

I) Seguimento de queixas colectivas do ano 2016 concluídas en 2017

I.1. Acceso a copias dos exames e outros documentos académicos e deber de custodia

Como sinalamos no informe de 2016, suscitou problemas o acceso a copias de exames e outros documentos de avaliación. Sobre este punto formulouse á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a recomendación de que impartira instrucións aos centros docentes baixo a súa dependencia para que resolveran en sentido positivo e de maneira acorde co establecido no artigo 35.a) da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, para os procedementos iniciados baixo a súa vixencia, as peticións que lles formulasen os alumnos ou os seus pais, en relación coa obtención de copia dos exames ou probas de avaliación realizadas. No mesmo sentido pronúnciase a vixente Lei 39/2015, do 1 de outubro, no artigo 53.1, a) para os procedementos administrativos iniciados con posterioridade á súa entrada en vigor.

En varias das queixas, os representantes legais dos alumnos indicaban que presentaran no centro un escrito solicitando unha copia dos exames realizados polos devanditos alumnos. Nalgúns dos escritos de resposta dos centros desestimando a solicitude, tras consultalo coa inspección educativa, alegábase que tras a avaliación, non se presentou en prazo ningunha reclamación nin solicitude escrita de petición de revisión de exames. Considerábase, por tanto, que tería dereito a solicitar copia dos exames do curso só dentro do prazo de reclamación, unha vez comunicada a cualificación final, no mes de xuño ou na convocatoria extraordinaria de setembro. Noutro caso indicábase que, ao non ser o solicitante neses momentos alumno do centro, non tiña dereito a recibir copia do exame realizado en setembro, ademais de estar xa fóra de prazo para reclamar.

Esta situación presentaba, cando menos, dous problemas:

-Diferenciar con claridade a solicitude de acceso aos exames como parte dun procedemento de reclamación contra as cualificacións, da solicitude de acceso como exercicio do dereito recollido no artigo 53.1.a) da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo, para acceder e obter copia dos documentos contidos nos procedementos administrativos.

Os centros viñan considerando que só hai dereito a solicitar copia dos exames do curso dentro do prazo de reclamación, unha vez comunicada a cualificación final, ben de xuño ou de setembro. A reclamación contra a cualificación conseguida forma parte das garantías do alumnado a que a súa dedicación, esforzo e rendemento sexan valorados e recoñecidos con obxectividade; sen embargo, o dereito para obter copia dos documentos do expediente forma parte do dereito de calquera cidadán para acceder á documentación

administrativa que non atopa outro límite que o interese lexítimo do solicitante. A xuízo dos xulgados e tribunais que se pronunciaron sobre este punto, "non pode restrinxirse o acceso ao expediente administrativo sobre a base dunha disposición regulamentaria que define o contido do expediente do alumno …"

> Non existe ningunha norma que prohiba ou impida a un alumno obter copia dos seus exames. Na lexislación educativa non hai precepto que restrinxa o dereito das persoas, nas súas relacións coas administracións públicas, a coñecer, en calquera momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados, e obter copias dos documentos contidos neles.

Non se vulnera ningún dos límites ao dereito de acceso, excepto no caso de existir unha norma que regule o período mínimo de conservación ou custodia dos exames ou probas. Non sendo así, os exames deben conservarse ata a finalización de todos os procesos, incluído o xudicial, no seu caso.

-O segundo problema é, precisamente, o que deu pé á consulta formulada por numerosos profesores (Q/64872/16 e outras) sobre o correlativo deber de custodia dos documentos de avaliación, poñendo de manifesto a necesidade dunha regulamentación clara de procedementos e prazos que proporcionase seguridade xurídica ao traballo dos profesores. Derrogada a Orde do 28 de agosto de 1995 (BOE núm. 225, do 20 de setembro de 1995) non queda fixado ningún período legal para a conservación dos exames. Os profesores que promovían as queixas consideraban que a finalización do curso académico e o vencemento dos prazos establecidos para revisións e/ou reclamacións eran a única referencia que se tiña ata o momento para resolver sobre as solicitudes de copia dos exames, e se cuestionaban se "é realmente necesario conservar cantidades inxentes de exames, traballos, e demais documentos de avaliación non afectados por ningún procedemento administrativos por tempo indefinido cando non houbo queixa nin reclamación no período establecido legalmente?"

Ambos problemas se suscitaron no mesmo centro, o IES de Arzúa. Á ausencia dunha regulación específica sobre os prazos de conservación de tales documentos de avaliación habería que engadir os problemas relativos ao arquivo e custodia dos exames, especialmente nos casos nos que conflúen nos interesados as circunstancias de ser traballadores do centro e ao mesmo tempo familia de alumnos ou alumnas do mesmo e, por tanto, con acceso a departamentos, oficinas, despachos e demais instalacións. Ademais, a conservación e custodia por tempo indefinido dos documentos de avaliación podería crear un importante problema loxístico ao carecer os centros de espazos debidamente acondicionados para esta función e ao non prever a consellería ningunha outra alternativa. Ante a falta de instrucións claras, sería preciso conservar cantidades

inxentes de exames, traballos, e demais documentos de avaliación non afectados por ningún procedemento administrativo por tempo indefinido aínda que non se presentou ningunha reclamación no período establecido legalmente. No momento de pechar o informe anual de 2016, aínda non recibiramos a resposta da consellería.

Finalmente, no mes de maio de 2017, transcorrido amplamente o prazo legal para responder, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria achegou o seu informe sobre estas cuestións.

A consellería salienta que a recomendación formulada por esta institución non muda a práctica habitual da administración educativa neste tema. Agás supostos illados como o que deu pé á queixa que orixinou a dita recomendación, o normal é que todos os centros escolares da comunidade autónoma xa faciliten ás persoas interesadas o exercicio do seu dereito de acceso aos exames ou a calquera outro documento do expediente, así como o correlativo dereito á obtención de copia.

Non obstante, a consellería atopa dificultades interpretativas que xorden máis alá do contido da recomendación, que só se limita a lembrar a enunciación do dereito de acceso. Salienta o informe que a solicitude que resolveu o IES de Arzúa era extemporánea e formulada pola nai dun ex-alumno, o que a reviste dunha dificultade engadida. A denegación baseouse, principalmente, na expiración do prazo para impugnar o resultado das probas cuxa copia se solicitaba, criterio que atopa o seu fundamento nas mesmas sentenzas das que se fai eco a Defensora del Pueblo na súa recomendación do 26 de novembro de 2015 e na que se apoiou esta institución para a súa propia recomendación, das que se desprende que o dereito de acceso está delimitado polo ámbito do seu fin, que é a posibilidade de que o interesado "poda formular co debido coñecemento de causa as alegacións que ao seu dereito conveñan" (STSJ.Cataluña 918/2002, do 27 de decembro).

Porén, nestes intres, quince anos despois desa sentenza, a configuración do dereito de acceso a esta documentación ten evolucionado de xeito significativo, en paralelo cos principios de transparencia e boa administración. No ámbito educativo, este foi o criterio seguido pola xefatura territorial da consellería en A Coruña, en base á lectura conxunta do artigo 53.1 a) da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común e o artigo 6 do Decreto 86/2015, do 25 de xuño, polo que se establece o currículo da educación secundaria, sen que poda entenderse esgotado no momento de finalización do prazo para presentar alegacións e tendo en conta que a condición de interesado no expediente subsiste malia súa condición de ex-alumno. Por este motivo, estimou o recurso de alzada da recorrente.

Esta resolución da xefatura territorial, na que ordenou ao centro escolar que dera ao alumno as copias solicitadas, motivou máis tarde a protesta dun grupo de profesores e profesoras do IES de Arzúa que acudiron ante esta Institución. No seu escrito de queixa, este profesorado reafirmouse no sentido denegatorio da resolución do centro, alegando unha distinta interpretación dos mesmos preceptos que a xefatura territorial usou para

fundamentar o dereito de acceso e copia, e denunciaron a falta de seguridade xurídica neste tipo de cuestións, na medida en que non existe unha regulación específica que obrigue aos centros docentes a conservar os exames logo de vencido o prazo estipulado para a súa reclamación.

A actuación desta institución, pola que trasladou á Consellería a queixa do profesorado, estaba orientada a poñer de manifesto a necesidade dunha regulamentación clara de procedementos e prazos que proporcione seguridade xurídica ao traballo dos profesores no relativo á custodia dos documentos de avaliación e aos prazos nos que deben conservarse os traballos e exames do alumnado.

Neste senso debe sinalarse que a Lei 7/2014, do 26 de setembro, de arquivos e documentos de Galicia estableceu no seu artigo 19.1 que "Os documentos de titularidade pública serán avaliados e seleccionados para determinar a súa conservación ou eliminación, de acordo co interese que presenten desde o punto de vista administrativo, xurídico, histórico e legal, e os seus prazos de vixencia, acceso e conservación." Así mesmo, o artigo 34 da dita Lei 7/2014, do 26 de setembro, creou o Consello de Avaliación Documental de Galicia, como o "órgano colexiado consultivo e de asesoramento para o estudo e ditame sobre as cuestións relativas á cualificación e utilización dos documentos producidos, recibidos ou acumulados no exercicio das súas funcións polas institucións, administracións e organismos públicos e polas empresas e entidades deles dependentes, así como á súa integración nos arquivos e ao réxime de acceso e inutilidade administrativa de tales documentos no ámbito do Sistema de Arquivos de Galicia."

Pola súa parte, o Decreto 15/2016, do 14 de xaneiro, regulou a composición e o funcionamento do Consello de Avaliación Documental de Galicia e o procedemento de avaliación e selección de documentos, e no seu artigo 4.2. inclúe entre as súas funcións as seguintes:

"b) Informar con carácter preceptivo as propostas de avaliación dos documentos de titularidade pública."

c) (..)

d) Elaborar as táboas de avaliación documental das series sometidas ao seu ditame e a súa elevación á persoa titular da consellería con competencias en materia de arquivos e patrimonio documental para a súa aprobación."

Na actualidade, a Consellería está a analizar a diversa tipoloxía de documentación existente nos centros educativos, para poder elevar ao ditame do Consello de Avaliación Documental as distintas series de documentos presentes no ámbito educativo, e poder transmitir á comunidade educativa unhas táboas de avaliación documental nas que se reflicta o tempo de conservación de cada tipo de documento, que determinarán por si mesmas o límite do dereito de acceso e de obtención das correspondentes copias.

Porén, tendo en conta o volume da documentación vinculada á actividade académica dos centros, o proceso é longo e complexo, polo que é preciso agardar ata que remate o proceso de avaliación documental que se está a levar a cabo pola Consellería e o Consello de Avaliación Documental emita o seu ditame.

I.2. Paralización dun programa de inmersión lingüística no CEIP Emilia Pardo Bazán

Unha das queixas máis numerosas que foron presentadas a finais do ano 2016 e tramitadas en 2017 foi presentada por 486 pais e nais de alumnos do CEIP Emilia Pardo Bazán, da Coruña, debido á paralización dun programa de inmersión lingüística para Educación Primaria posto en marcha pola ANPA Milnen@s, financiado exclusivamente con fondos que obtivo a propia asociación de nais e pais de alumnos dunha entidade sen ánimo de lucro e coas achegas dos pais. O proxecto trataba de compensar a imposibilidade actual do centro de participar no programa de "auxiliares de conversa", promovido pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Segundo se comunicaba nas queixas, tras o permiso inicial da Inspección educativa, remitido por correo electrónico, a finais de outubro recibiuse a comunicación da paralización do programa por parte da administración educativa, cando levaba unha semana de actividade (Q/64304/16 a Q/64789/16).

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informou que o 14 de outubro de 2016, a ANPA Milnen@s do CEIP Emilia Pardo Bazán subscribiu un contrato de arrendamento de servizos cunha profesora nativa, para desenvolver, en horario lectivo, o labor de auxiliar de conversa nas aulas de inglés, dentro da actividade denominada pola asociación "Programa de inmersión lingüística".

Esta actividade paralizouse o 26 de outubro por orde da Inspección Educativa da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria (CCEOU), polas razóns que se expoñen no informe. A Xefatura Territorial da Coruña se reuniu coa dirección do centro escolar para dar a debida explicación sobre as razóns que fundamentan a denegación da nova solicitude de continuación da actividade.

Como primeiro fundamento da súa queixa, a ANPA alegou que ostentaba a competencia necesaria para levar a cabo a dita actividade escolar en base a que a normativa que lle é aplicable non o prohibe expresamente. En apoio deste argumento cita, en primeiro lugar, o artigo 10 do Real decreto 1533/1986, do 11 de xullo, polo que se regulan as asociacións de pais de alumnos, que remite en bloque esta cuestión ao que dispoñan os estatutos reguladores de cada asociación, para despois indicar que o artigo 3 do estatuto regulador da ANPA Milnen@s establece entre as súas funcións:

"Letra b) colaborar nas actividades educativas e extraescolares do centro

Letra h) promover a plena realización do principio de gratuidade no ámbito do centro, así como a efectiva igualdade de dereitos de todos os alumnos/as sen discriminacións por razóns socioeconómicas, ideolóxicas, confesionais, raza ou sexo,

Letra j) promover actividades educativas, culturais e de estudo"

Porén, a consellería contradí esta argumentación entendendo que o feito de que unha norma non prohiba unha conduta determinada non implica que a permita. Tanto a interpretación sistemática como a teleolóxica da función de "colaboración en actividades educativas" que o dito Real decreto 1533/1986 lle atribúe ás ANPAS, conducen a entender como límite implícito, non interferir nas atribucións legais da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria (Decreto 4/2013, do 10 de xaneiro, polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería).

En definitiva, a competencia estatutaria dunha ANPA non pode invadir a competencia educativa autonómica atribuída pola normativa en vigor, senón que é dentro desta na que debe atopar o seu verdadeiro sentido. Non obstante, o anterior non implica que todas as actividades dun ANPA se deban limitar ao ámbito das actividades extraescolares, tal como anticipa o propio escrito de queixa, pois o certo é que as ANPAS ofrecen unha achega moi positiva á comunidade educativa, pero a súa colaboración en actividades educativas non pode supor a substitución das competencias lectivas da administración educativa autonómica. Contratar a un docente, aínda que sexa para funcións auxiliares, excede claramente do ámbito competencial da ANPA.

Respecto da gratuidade da actividade, o informe apunta que non podía ser doutra forma, pois o contrario suporía desatender o disposto no seu propio estatuto de constitución sobre a función de "promover a plena realización do principio de gratuidade" (artigo 3, letra h do Estatuto de constitución da ANPA Milnen@s) reproducido no propio escrito de queixa.

Respecto á falta de financiamento da actividade de auxiliar de conversa no CEIP Emilia Pardo Bazán por parte da consellería, o informe considera necesario esclarecer que a selección dos centros e as persoas que desenvolverán esta tarefa nas aulas non é aleatoria. A Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación establece que corresponde ás administracións educativas subministrar os recursos necesarios para garantir a creación de programas de reforzo do aprendizaxe de linguas estranxeiras. Para cumprir

este obxectivo, a CCEOU e o Ministerio de Cultura, Educación e Deporte (MECD) asinaron un convenio de colaboración. Neste eido, en coherencia coa política educativa que se está a desenvolver, e seguindo as directrices establecidas no Plan Galego de Potenciación das Linguas Estranxeiras, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria incorpora cada ano un maior número de auxiliares de conversa nos centros educativos de Galicia en virtude da Orde do 12.05.2011, pola que se regula a actividade das persoas auxiliares de conversa que realizan o seu labor nos centros educativos públicos dependentes da CCEOU, cuxo ámbito de aplicación esténdese aos centros públicos que forman parte da Rede de Centros Plurilingües de Galicia, aos centros públicos con seccións bilingües e ás escolas oficiais de idiomas de Galicia. O CEIP Emilia Pardo Bazán non está incluído nesta rede, motivo polo que non se pode beneficiar na actualidade deste programa. Ademais, a selección das persoas que desenvolverán esta actividade corresponde ao MECD en virtude do dito convenio de colaboración.

No terceiro punto do escrito de queixa, a ANPA argumentaba que ("para evitar dúbidas xurídicas que puidese ter a Consellería e os seus servizos de Inspección (...)" a contratación desta persoa pola ANPA "non pode en ningún caso conlevar a laboralización do persoal contratado nin pola ANPA, nin pola consellería. A dita garantía non plantexa dúbidas xurídicas toda vez que a propia asinante do contrato renuncia de acordo coa natureza do mesmo a exercer accións xudiciais tendentes a modificar a natureza real do contrato, que non será en ningún caso laboral. Pero ademais, como garantía evidente da imposibilidade de laboralización, o presente contrato está ligado a unha subvención que se recibe pola ANPA para este curso escolar, polo que o contrato finalizará cando remate o curso e non existe posibilidade de continuar a relación."

O informe da consellería argumenta, precisamente, o contrario. En primeiro lugar, a cláusula de renuncia a exercer accións xudiciais que estipula o contrato e asinou a traballadora é nula de pleno dereito e terase por non posta, xa que non é válida a renuncia a un dereito necesario mínimo indispoñible. O dereito fundamental á tutela xudicial efectiva recoñecido no artigo 24 da Constitución Española é un dereito inherente ao traballador non susceptible de transacción. O artigo 3.5 do Real decreto lexislativo 2/2015, do 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto dos Traballadores (ET), dispón que "os traballadores non poderán dispoñer válidamente, antes ou despois da súa adquisición, dos dereitos que teñan recoñocidos por disposicións legais de dereito necesario. Tampouco poderán dispoñer válidamente dos dereitos recoñecidos como indispoñibles por convenio colectivo".

En segundo lugar, vincular a continuidade da prestación á percepción dunha subvención por parte da ANPA é totalmente irrelevante xa que, con independencia de que na orixe a traballadora percibise as súas retribucións directamente da asociación, a figura xurídica que subxace é unha cesión ilegal de traballadores ao abeiro do disposto no artigo 43.2 do ET, en virtude do cal "En todo caso, enténdese que se incurre na cesión ilegal de traballadores contemplada neste artigo cando se produza algunha das seguintes circunstancias: que o obxecto dos contratos de servicios entre as empresas se limite a unha mera posta a disposición dos traballadores da empresa cedente á empresa

cesionaria, ou que a empresa cedente careza dunha actividade ou dunha organización propia e estable, ou non conte cos medios necesarios para o seu desenvolvemento da súa actividade, ou non exerza as funcións inherentes á súa condición de empresario".

O informe da consellería considera que, na práctica, a ANPA estaría a contratar a unha traballadora para que se integrase na organización do centro escolar, adaptándose ao seu horario de traballo e recibindo, ineludiblemente, ordes do persoal do centro, tendo en conta que non está permitido que os membros da ANPA asistan ás clases. Esta situación constitúe, sen lugar a dúbidas, unha cesión ilegal de traballadores, que se agrava aínda mais, se cabe, se se ten en conta a vontade da ANPA de perpetuar no tempo esta actividade mediante contratos sucesivos.

Á vista do exposto, a consellería conclúe que o CEIP Emilia Pardo Bazán non se beneficia do programa de auxiliares de conversa que está a desenvolver a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en virtude do convenio de colaboración que asinou co MECD por non pertencer na actualidade á Rede de Centros Plurilingües de Galicia, motivo polo que está excluído do ámbito de aplicación da Orde do 12.05.2011 que regula esta actividade. Se o desexo da comunidade educativa do CEIP Emilia Pardo Bazán é ofrecer ao seu alumnado un programa plurilingüe, debe articulalo a través das canles establecidas para o efecto e participar nalgunha das sucesivas convocatorias anuais de incorporación dos centros docentes á Rede de centros plurilingües de Galicia. O programa plurilingüe debe vencellarse, ineludiblemente, ao proxecto educativo do centro, que é competencia exclusiva do claustro de profesores, non do alumnado nin das familias.

Porén, a contratación dunha traballadora por parte da asociación para que se integre na organización do centro escolar, non só constitúe unha actuación que excede claramente o ámbito das súas competencias estatutarias, senón que é contraria ao ordenamento xurídico ao implicar unha cesión ilegal de traballadores tal como a define o artigo 43.2 do ET, sendo irrelevante dende o punto de vista xurídico a renuncia que a ANPA fixo asinar á traballadora, ao tratarse dun dereito necesario mínimo indispoñible.

Para esta institución, o feito de que o CEIP Emilia Pardo Bazán non forme parte da Rede de centros plurilingües de Galicia (no escrito de queixa se indica que a situación actual de recursos persoais e formación dos e das docentes do CEIP impiden na actualidade a participación do CEIP nos programas de auxiliar de conversa da Consellería) non pode e non debe supoñer para os alumnos e alumnas do centro unha situación de inferioridade en relación a outros centros en canto á educación nunha lingua estranxeira, pero tamén é claro que non habilita para introducir actividades no horario lectivo. Entendemos que o esforzo debe concentrarse en acadar as condicións que permitan ao centro integrarse na Rede de centros plurilingües para poder participar nas convocatorias públicas de persoal auxiliar de conversa.

En relación con este motivo, as consideracións contidas no escrito de queixa deben ser obxecto de análise. Non está posta en cuestión a calidade do programa nin se é

análogo ao oficial ou supón unha calidade superior que o xustifique na actualidade. Estes elementos obxectivos, que non se poñen en dúbida, non serven en cambio para xustificar a existencia dun programa específico en centros que, como o CEIP Emilia Pardo Bazán, non contan co programa de auxiliares. Malia que este plenamente xustificado o interese dos pais e nais do centro de dispor dos mellores recursos para potenciar as competencias dos alumnos en linguas estranxeiras, o que debe analizarse é si tal programa pode ser legalmente desenvolto ou non, en función das competencias da ANPA, das competencias da administración educativa e das características da actividade proposta.

A segunda razón é de tipo laboral, a eventual cesión ilegal de traballadores. Literalmente, o informe indica que a ANPA contrataría unha traballadora para que se integrase na organización do centro escolar. Porén, non esta recollida legalmente a posibilidade de que a ANPA faga contratacións de persoal para poñelo a disposición do equipo directivo e suxeito a organización do centro escolar, nin se trata dunha actividade extraescolar. Non podemos compartir a manifestación que fai o escrito de queixa de que a negativa a autorizar o programa por parte da consellería tería como finalidade última e inxustificada a vontade de perpetuar unha diferencia educativa en función do perfil dos docentes de cada centro (que son consecuencia dos concursos de traslados e elección dos e das docentes, e non da vontade dos alumnos e alumnas e das súas familias). Do informe que achegou a administración semella claro que non é este o interese nin a vontade da consellería, senón o cumprimento das súas obrigas e a preservación das súas competencias propias.

I.3. O plan de retirada de amianto dos centros educativos

Con ocasión dos problemas que xurdiron en dous centros educativos por causa da manipulación de placas de fibrocemento na realización dunhas obras de reforma, e dos que tivemos coñecemento a través da presentación de escritos de queixa (Q/ 64055/16; Q/64117/16 a Q/64268/16), dirixímonos o pasado ano á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria requiríndolle información sobre a existencia dunha planificación para inventariar o amianto instalado nos centros docentes (comezando polo máis perigoso, o friable ou amianto azul) así como un inventario de centros educativos con amianto instalado no que constase a idade destes edificios, co obxecto de determinar a vida útil do devandito material. Á parte disto, requiríase información sobre as circunstancias concretas das obras en ambos os centros. Hai que ter en conta que, agás que se presenten queixas ou xurdan problemas nas comunidades educativas durante a execución dos traballos de rehabilitación ou reforma das que se fagan eco os medios de comunicación, non temos información por anticipado da planificación de obras nos centros, sexan municipais ou promovidas pola consellería. Nun destes casos presentáronse 152 queixas por causa das obras executadas pola consellería no CEIP Ramón de la Sagra, na Coruña, en particular, pola decisión de retirar as cubertas de fibrocemento do colexio a partir do 9 de xaneiro de 2017, reiniciado o curso tras as vacacións de Nadal.

Remitímonos ao informe do pasado ano no relativo ás consideracións feitas sobre os riscos de exposición a este material, subliñando a idea de que non existe un nivel seguro de exposición, do mesmo xeito que con outros contaminantes cancerígenos. Evitar a exposición ao amianto é a única medida preventiva para evitar enfermidades.

Como xa sinalamos, a Resolución do Parlamento Europeo do 14 de marzo de 2013, sobre riscos para a saúde no lugar de traballo relacionados co amianto e perspectivas de eliminación de todo o amianto existente, na que se baseou a solicitude de informe á consellería, poñen de manifesto os efectos adversos para a saúde derivados da manipulación deste material polo que insta á Unión e aos Estados membros a actuar neste ámbito. Con todo, o Ditame do Consello Económico e Social Europeo sobre "erradicar o amianto" (2015/ C 251/03) marca o concreto horizonte temporal no ano 2032.

O informe da administración indicou que no campo da planificación de actuacións nesta materia, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria asinou un convenio en maio de 2016 co Colexio Oficial de Arquitectos de Galicia para a realización de distintas actuacións de eficiencia enerxética nos centros educativos dependentes da consellería e que contempla traballos de documentación e planificación previos que permitirán dispoñer de información da idade dos centros, da tipoloxía das cubertas, así como os elementos construtivos do centro. Os primeiros resultados destes traballos estaban previstos para finais do ano 2017. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria aínda non ten informado a esta institución do avance deses traballos previos.

Doutra banda, a consellería, coa colaboración do devandito colexio profesional, está a traballar nas bases de datos das Unidades Técnicas Territoriais mediante a sistematización e diagnóstico dos centros, co obxecto de conseguir unha información actualizada e informatizada.

Igualmente esta institución solicitou un pronunciamento sobre a existencia dunha data límite para levar a cabo un plan de desamiantado dos centros escolares.

O informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sinala que para dar o debido cumprimento ás recomendacións da Resolución do Parlamento Europeo do 14 de marzo de 2013, a Unión financia con cargo ao Programa Operativo FEDER 2014-2020 actuacións de eficiencia enerxética nos centros escolares, no que se inclúen as necesarias intervencións nas cubertas de fibrocemento. Por iso, dentro deste programa é onde se realiza a planificación temporal. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria estima que no ano 2020, ata cincuenta centros escolares poderán verse beneficiados destas intervencións de rehabilitación que, xunto con outras obras de reparación de humidades, filtracións ou de mellora da eficiencia enerxética que se financien con cargo a fondos propios poidan alcanzar o centenar de centros docentes no ano 2028. O conxunto destas intervencións pretende a erradicación da totalidade do amianto nos centros dependentes da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación

Universitaria, dato que se concretará tras a elaboración do informe do Colexio Oficial de Arquitectos de Galicia, actualmente en trámite.

> Debemos insistir en que a cuestión esencial é conseguir un marco normativo propio que regule os plans de desamiantado en centros escolares, tarefa que se prevé longa e complexa, posto que a consellería propón actuar en preto de cen centros, para evitar que se repitan situacións de conflito na execución dunha actuación administrativa que, en si mesma, é intrinsecamente positiva como sucede coa reforma e a mellora das infraestruturas educativas.

Consideramos necesario que se adopten medidas lexislativas fundadas no principio de precaución, aínda que subsista unha incerteza respecto da existencia e importancia dos riscos para a saúde das persoas (…), sen ter que esperar a que a realidade e a gravidade dos riscos estean plenamente demostrados.

Así o sinalou o Tribunal Supremo nunha sentenza do ano 2000, a propósito da seguridade alimentaria pero que é perfectamente aplicable a calquera outro problema de seguridade e saúde ambiental. Consideramos que a posta en marcha dun plan conxunto das administracións para eliminar de forma rápida, segura e definitiva calquera material que conteña amianto en todos e cada un dos centros educativos galegos precisa non só un catálogo informativo da idade dos centros, da tipoloxía das cubertas, dos elementos construtivos do centro e os materiais empregados (que xa se iniciou pola consellería coa colaboración do Colexio Oficial de Arquitectos de Galicia), senón unha normativa específica que facilite instrucións claras aos responsables de tomar as decisións en aspectos como a valoración da evidencia do dano e a existencia doutras alternativas dispoñibles, modificando as previsións da guía técnica para as instalacións nas que haxa menores de idade (escolas infantís, colexios, institutos, centros residenciais…) co obxectivo esencial da protección da súa seguridade e a súa saúde.

2. Educación universitaria

A) Falta de cota de reserva para alumnos con discapacidade na convocatoria extraordinaria de setembro

O Valedor do Pobo iniciou unha queixa de oficio (Q/28198/17) ao comprobar que, trala reforma derivada do Real Decreto 412/2014, de 6 de xuño, polo que se establece a normativa básica dos procedementos de admisión ás ensinanzas universitarias oficiais de Grao, o alumnado con discapacidade recoñecida igual ou superior ao 33% non tiña garantida a posibilidade de solicitar praza na convocatoria extraordinaria de setembro naquelas titulacións que cubriron a totalidade das prazas na convocatoria ordinaria cando

algunha ou algunhas prazas da cota de reserva do 5% para persoas con discapacidade foran acumuladas á cota xeral por non concorrer solicitantes suficientes que esgotasen esta cota.

Esta situación deriva da ausencia no Real Decreto 412/2014 dunha regulación análoga ao que establecía o artigo 51 da anterior Real Decreto 1892/2008, de 14 de novembro, no relativo aos procedementos de admisión: “No obstante, y en atención a las personas con discapacidad, cuando no se oferte una titulación y centro en la fase extraordinaria, por haberse cubierto la totalidad de las plazas en la fase ordinaria, pero alguna o algunas plazas de este cupo de reserva fueron acumuladas al cupo general en la fase ordinaria por no haber solicitantes suficientes, las universidades podrán aumentar las plazas, hasta completar el 5 por 100, para que accedan los estudiantes con discapacidad que participen en la fase extraordinaria”.

O actual Real Decreto 412/2014 establece tamén criterios específicos para a adxudicación de prazas e mantén a cota de reserva do 5% do total de prazas ofertadas para persoas con discapacidade pero, a diferencia do establecido no artigo 27 para deportistas de alto nivel e de alto rendemento, o artigo 26 non establece expresamente que a cota de reserva de prazas para persoas con discapacidade (e estudantes con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade) deberase manter nas diferentes convocatorias que se realicen ao longo do ano.

Este problema foi xa tratado por esta institución o pasado curso por plantexarse algúns casos. O certo é que o artigo 26 non se refire expresamente á cota de reserva na convocatoria extraordinaria polo que cómpre entender que se non prohibe cota de reserva, esta se mantén en termos idénticos aos da convocatoria ordinaria.

No seu día solicitouse información á CiUG e á Secretaría Xeral de Universidades da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, que nolo remitiu. O informe da consellería sinalaba que as tres universidades públicas da Comunidade Autónoma de Galicia funcionan como Sistema Universitario e delegan as competencias respecto dos procesos de admisión nos estudos por elas ofertados a unha comisión interuniversitaria (CiUG), que conta cun representante de cada universidade que actúa por delegación do seu reitor. Pola súa banda, o goberno da Comunidade autónoma colabora achegando os medios materiais e tecnolóxicos para este proceso de admisión.

A CiUG, facendo uso das súas atribucións, e aplicando a normativa básica antes mencionada, actuou segundo a literalidade da normativa vixente; en concreto, en canto ás porcentaxes de reserva de prazas, atívose ao establecido no artigo 23 do mencionado Real Decreto:

"1. Del total de plazas que para cada título y centro oferten las Universidades públicas deberán, como mínimo, reservarse los porcentajes a que se refieren los artículos 24 a 28, ambos inclusive.

2. Las plazas objeto de reserva que queden sin cubrir de acuerdo con lo dispuesto en los artículos siguientes serán destinadas al cupo general y ofertadas por las Universidades de acuerdo con lo indicado en el artículo 22 en cada una de las convocatorias de admisión, excepto lo dispuesto para los deportistas de alto nivel en el Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento."

Non obstante, o informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria pon de manifesto que, perante a problemática xurdida con respecto á admisión de alumnado con discapacidade que superou a proba de acceso á universidade na convocatoria extraordinaria, para a cal non está prevista expresamente a reserva da porcentaxe de prazas existente para quen supera as probas na convocatoria ordinaria, tendo en conta que se trata dun proceso de competencia de cada unha das universidades e co obxecto de favorecer ás posibles persoas prexudicadas pola devandita circunstancia sen que isto provoque prexuízo ningún a terceiros, a Consellería recomendou o seguinte modo de actuar:

Unha vez rematado o proceso de admisión de cada curso académico, e devoltas as competencias a cada universidade, en virtude da autonomía que recoñece o artigo 2 da Lei Orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de Universidades, cada universidade poderá valorar a adxudicación ás persoas que superen as probas de acceso na convocatoria extraordinaria das prazas que resultaran vacantes correspondentes á porcentaxe determinada pola norma para colectivos específicos, sempre que conten cos recursos materiais e humanos necesarios.

Esta recomendación foille transmitida aos reitores das universidades do SUG mediante escrito enviado o 11 de outubro de 2016.

No curso 2017-2018 suscitouse novamente este problema cunha alumna que non acadou praza en ningunha das catro titulacións nas que desexaba cursar estudos: dúas delas na Universidade de Santiago de Compostela, unha na Universidade de Vigo e outra na Universidade da Coruña. De feito, algunha destas universidades non chegou a coñecer esta circunstancia porque o propio sistema informático NERTA impediu a presentación das solicitudes ao non dispoñer as titulacións solicitadas de prazas reservadas a estudantes con discapacidade por seren estas acumuladas á cota xeral na convocatoria ordinaria (Q/26302/17).

Esta circunstancia permite inferir que poden darse máis casos como este que non se chegan a coñecer.

Tendo en conta que a situación afectaba ás tres universidades do SUG iniciouse unha investigación de oficio para coñecer a efectividade da recomendación da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e en que medida o problema subsistía. Na data do 17 de novembro de 2017 solicitouse informe á Universidade de Santiago de Compostela, á Universidade de Vigo e á Universidade da Coruña e á CiUG, que foron remitidos a esta institución.

Á vista da documentación achegada polas administracións universitarias e pola Comisión Interuniversitaria de Galicia, era preciso ter en conta o seguinte:

-En primeiro termo, queda claramente manifestada a vontade de todas as universidades de facilitar a plena inclusión dos estudantes con discapacidade e de garantir a igualdade de oportunidades no acceso á educación superior. De feito, os informes recibidos refírense a casos nos que, rematado o proceso de admisión de cada curso académico, e devoltas as competencias a cada universidade, autorizouse a formalización de matrícula a estudantes con discapacidade na convocatoria extraordinaria. Así o fixo, por exemplo, a Universidade da Coruña o pasado curso académico nos graos de Bioloxía e de Enxeñaría Informática. Tamén a Universidade de Vigo manifesta a súa decidida vontade de valorar positivamente as solicitudes no caso de non cubrirse na covocatoria ordinaria a cota reservada para persoas con discapacidade. A Universidade de Santiago de Compostela expresa a máxima predisposición para que as persoas con discapacidade poidan acceder á universidade de maneira preferente.

Porén, o informe desta universidade traslada unha consideración moi relevante pois indica que esta cuestión debe ser resolta de forma xeralizada e a través de normas claras para todo o SUG e non resolver de xeito puntual cada caso. Esta institución comparte esta posición, reforzada polo feito de que, como acabamos de indicar, ao ser a propia aplicación informática NERTA a que impide presentar as solicitudes pola cota de reserva para persoas con discapacidade ao non existiren esta na convocatoria extraordinaria, é moi probable que algúns casos non cheguen a coñecerse polas propias universidades afectadas.

-Todas as universidades galegas e a CiUG son conscientes do retroceso no obxectivo da plena inclusión que a omisión normativa do Real Decreto 412/2014 supón en termos de igualdade de oportunidades das persoas con discapacidade pero é certo que o Ministerio e Educación non procedeu ainda a modificar a norma, malia aceptar sen reservas a recomendación formulada en decembro de 2014 polo Defensor del Pueblo. En tal sentido, no marco da colaboración e coordinación que rexe as relacións entre as defensorías en España, nos dirixiremos á institución estatal para que recorde ao Ministerio o seu compromiso de desenvolver as medidas precisas para cumprir o recomendado.

-Precisamente pola evidencia desta situación disfuncional e regresiva na plena inclusión das persoas con discapacidade, todas as universidades andaluzas aceptaron unha recomendación do Defensor del Pueblo Andaluz de incrementar na convocatoria extraordinaria as prazas necesarias, e así o fan nos seus procesos de admisión. Dita ampliación, ata alcanzar o 5% da cota regulamentaria, se acorda naqueles centros e titulacións para os que non se ofertaron prazas na convocatoria extraordinaria por acumularse as prazas reservadas para discapacidade -e non cubertas- ás da cota xeral na fase ordinaria. Compartimos plenamente a argumentación do Defensor del Pueblo Andaluz:

"Hemos de indicar que no hemos encontrado ninguna justificación ni en la introducción ni a lo largo del cuerpo dispositivo del Real Decreto 412/2014 que haga referencia al cambio de criterio, por lo que desconocemos si se trata de un olvido, consciente o no.

En cualquier caso, para solventar la situación no nos parece que fuese necesario instar una modificación normativa que acogiese una disposición similar a la del Real Decreto 1892/2008, con objeto de ofertar plazas a personas con discapacidad en la convocatoria extraordinaria.

Así consideramos que existe suficiente base legal para permitir que, con la actual regulación del proceso de admisión a los estudios de Grado, se pueda ampliar plazas durante todos los cursos académicos en los que se mantenga una distinción entre convocatoria ordinaria y extraordinaria del proceso de admisión.

Se sostiene esta decisión en la regulación de protección a las personas con discapacidad que obliga a las Administraciones públicas a la debida atención a sus circunstancias personales, así como a la adopción de medidas de discriminación positiva en su favor.(…)

Bien es verdad que la ampliación de plazas no está expresamente regulada actualmente, pero tampoco está prohibida y la adopción de esta medida no supone un detrimento de los derechos de terceras personas ya que la ampliación de plazas en convocatoria extraordinaria no implica excluir del proceso de admisión a quienes pudieran optar a plaza por el cupo general."

-Tamén a Comunidade de Madrid interpreta de xeito sistemático as cotas de reserva. No enlace

http://www.emes.es/Accesouniversidad/DiscapacidadyNEE/tabid/705/Default.aspx refírese especificamente á cota de reserva na convocatoria extraordinaria: *"No obstante, y en atención a las personas con discapacidad, cuando no se oferte una titulación y centro en la fase extraordinaria, por haberse cubierto la totalidad de las plazas en la fase ordinaria, pero alguna o algunas plazas de este cupo de reserva fueron acumuladas al cupo general en la fase ordinaria por no haber solicitantes suficientes, las universidades podrán aumentar las plazas, hasta completar el 5 por 100, para que accedan los estudiantes con discapacidad que participen en la fase extraordinaria".*

-Tal como indicaba tamén o Defensor del Pueblo Andaluz, debe insistirse en que este problema ten un impacto moi reducido xa que a súa escasa incidencia no número de prazas ofertadas por cada centro e titulación non suporá diminución da súa capacidade de atender a demanda de primeiro curso e tampouco alterará significativamente o número máximo de prazas proposto por cada universidade e aprobado pola comunidade autónoma.

Con todo, non parece lóxico que as persoas con discapacidade teñan unha situación distinta no exercicio dos dereitos que teñen recoñecidos en función da comunidade autónoma á que pertenza a universidade na que pretenden cursar a educación superior.

-O Real Decreto 412/2014 é lexislación estatal básica. Nada impide ás universidades, no ámbito da súa autonomía, que poidan modificar a orde de prelación e os cupos de reserva, sempre que se respecten as porcentaxes mínimas establecidas no propio real decreto, tendo en conta que o artigo 26 non menciona ningunha limitación nas convocatorias. Así o recolle o artigo 22.2 do mesmo real decreto. De feito, o artigo 23 sinala que do total de prazas que para cada título e centro oferten as universidades públicas deberanse reservar, como mínimo, as porcentaxes a que se refiren os artigos 24 a 28, ambos inclusive.

> As prazas obxecto de reserva que queden sen cubrir de acordo co disposto nestes artigos serán destinadas á cota xeral e ofertadas polas universidades de acordo co indicado no artigo 22 en cada unha das convocatorias de admisión, excepto o disposto para os deportistas de alto nivel no Real Decreto 971/2007, do 13 de xullo, sobre deportistas de alto nivel e alto rendemento. Posto que as prazas reservadas vacantes serán destinadas á cota xeral en cada unha das convocatorias de admisión, é lóxico inferir que existe cota de reserva en cada unha das convocatorias de admisión.

A mención ao disposto para os deportistas de alto nivel pode entenderse referido á existencia de distintas porcentaxes de reserva en función do tipo de titulación e a posibilidade de incrementar a cota por encima do 5% nas ensinanzas de Ciencias da Actividade Física e do Deporte, Fisioterapia e Mestre de Educación Física.

Unha interpretación sistemática da norma que regula o acceso á universidade para persoas con discapacidade debe integrar o dereito á educación inclusiva e en igualdade de condicións coas demais persoas que se recolle a normativa transversal de atención á discapacidade e que ten o seu maior expoñente no Texto refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social (Real Decreto Lexislativo 1/2013, do 29 de novembro).

Esa mesma interpretación sistemática exclúe toda aplicación de criterios que supoñan un retroceso no recoñecemento e defensa dos dereitos das persoas con discapacidade.

Por todo o sinalado ata agora considerouse necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar as Reitorías das tres universidades do SUG a seguinte recomendación:

Que, ao igual que noutras moitas universidades españolas, as universidades galegas adoptasen as medidas precisas para que, nunha interpretación sistemática do Real Decreto 412/2014, cando non se oferte unha titulación e centro na fase extraordinaria por cubrirse a totalidade das prazas na fase ordinaria, pero algunhas prazas da cota de reserva para estudantes con discapacidade quedasen acumuladas á cota xeral na fase ordinaria por non haber solicitantes suficientes, a universidade poda aumentar as prazas, ata completar o 5%, para que accedan os estudantes con discapacidade que participen na fase extraordinaria.

A recomendación foi aceptada polas tres universidades galegas.

B) Falta de harmonización nos calendarios académicos das universidades

No expediente Q/24057/17 o promotor da queixa textualmente, manifestaba o seu desacordo pola imposibilidade de matricularse no Máster Universitario de Formación do Profesorado da Universidade de Vigo, no itinerario de Lengua Española.

Como estudante de grao en Lingua e literatura española da Universidade de Santiago de Compostela sinalaba que tivo que adaptarse ao seu calendario académico durante os catro anos. Presentou o seu Traballo de Fin de Grao na primeira convocatoria que é posible no devandito calendario da USC, correspondéndose esta coa segunda metade do mes de xullo. Por razóns alleas, veuse obrigado a defender o traballo ao final do mes de xullo, imposibilitando a súa preinscrición en varios cursos de posgrao. A este problema engádeselle o feito de que por culpa dos prazos dalgúns procesos informáticos, foi imposible pechar o seu expediente telemáticamente e abonar as taxas do título ata dúas semanas despois de completar os seus estudos, é dicir, principios do mes de agosto. Tanto na Universidade de Vigo, UNED, como noutros centros a nivel nacional, os prazos de preinscrición e matriculación non están harmonizados cos prazos que os estudantes da Universidade de Santiago de Compostela poden cumprir. A existencia dun segundo prazo podería resolver este problema pero, por terse cuberto todas as prazas, non tivo oportunidade de aspirar a unha delas. Por cuestións familiares e económicas, o promotor do expediente non podía realizar o devandito máster en Santiago, aínda que alí sí que tería oportunidade de presentarse a ese primeiro prazo xa que os prazos están en coherencia co calendario que alí establecen ás súas titulacións.

A persoa promotora do expediente lembraba a especial lesividade da situación ao tratarse dun alumno bolseiro que tiña que matricularse no máster de formación de profesorado que é imprescindible para acceder á docencia.

Ante iso requirimos informe á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, que xa nola remitiu. Coa información aportada, a Consellería de Cultura,

Educación e Ordenación Universitaria considera que a facultade de establecer os seus propios calendarios académicos e de xestión deriva da potestade de autoorganización que é expresión, á súa vez, da autonomía universitaria.

Porén, non está en cuestión a orixe desta facultade que evidentemente derívase da autonomía universitaria, senón se a falta de harmonización dos calendarios académicos e de xestión ten como consecuencia un potencial prexuízo ao alumnado e produce un efecto lesivo no servizo público da educación superior ao dificultar ou mesmo impedir a mobilidade do estudantado como obxectivo declarado do espazo europeo de educación superior, sen que quede acreditada unha adecuada xustificación e motivación desa pluralidade de calendarios.

No ano 2015, o Defensor del Pueblo instou xa á necesidade de establecer criterios de aplicación xeral por todas as universidades públicas para unha maior coordinación e racionalización no calendario académico universitario. Malia que se refería á pervivencia nalgunhas universidades da convocatoria extraordinaria no mes de setembro, é perfectamente aplicable aos desaxustes entre o peche de actas, a emisión de certificados académicos oficiais e os prazos de preinscrición e matrícula entre unhas universidades e outras, como o caso que nos ocupa.

Compartimos a preocupación que amosa a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para reducir ou mesmo eliminar os efectos desfavorables da situación actual. Para iso, consideramos que o Valedor do Pobo debe sumarse á iniciativa de instar das universidades públicas galegas un consenso para a harmonización dos calendarios académicos universitarios. Sería conveniente, a tal fin esclarecer os motivos polos que se da esta falta de coordinación temporal que prexudica gravemente ao alumnado en procesos selectivos de concorrencia competitiva e que en ningún caso pode basearse nun exercicio de potestades discrecionais ao afectar ao dereito fundamental á educación dos estudantes universitarios. Calquera oposición á harmonización dos calendarios no pode fundarse, sen máis, na autonomía universitaria senón que, no conflito entre dereitos, só podería xustificarse nun ben xurídico prevalente.

A Lei Orgánica 6/2001, de 21 de decembro, de Universidades, manifesta na súa exposición de motivos que "Las políticas de movilidad son determinantes para que los estudiantes puedan escoger libremente los centros y titulaciones más adecuados a sus intereses personales y profesionales, elección real que tienen reconocida como un derecho y está a su alcance a través del distrito universitario abierto (…).

Ao propio tempo, no artigo 2 da citada Lei Orgánica proclama que as universidades desenvolven as súas funcións en réxime de autonomía e de coordinación entre elas.

Por todo o sinalado ata agora considerouse necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a recomendación de promover, no eido da súa futura participación no Consorcio Interuniversitario Galego previsto no artigo 66 da Lei 6/2013, do 13 de xuño, do sistema universitario de Galicia, e á maior brevidade posible, a harmonización dos calendarios académicos e de xestión do SUG para reducir os efectos desfavorables da actual descoordinación temporal de prazos e procedementos, con especial incidencia no ámbito das profesións reguladas e títulos universitarios oficiais que habiliten para o exercicio de ditas profesións.

Débese destacar que tal actuación é propia da colaboración que fundamenta a razón de ser do consorcio e que está enfocada á xestión dos servizos de competencia universitaria ou á consecución de fins de interese común.

Comunicámoslle á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que se trasladará este problema ao *Defensor del Pueblo* para que amplíe o obxecto das súas actuacións no ámbito competencial do *Consejo de Universidades* e da *Conferencia General de Política Universitaria*, para que as normativas internas universitarias en materia de xestión académica sexan obxecto de homoxeneización, co propósito de que, unha vez instaurada, se reduzan así os efectos desfavorables da situación actual.

No momento do peche deste informe aínda non transcorrera o prazo para dar resposta á recomendación.

C) Exclusión dos alumnos de máster na convocatoria das axudas de apoio á etapa predoutoral

En varias queixas se expresou o desacordo coas condicións das bolsas predoutorais convocadas pola Xunta de Galicia. Unha vez recibido o informe da primeira delas (Q/21488/17), as demáis non foron admitidas por non darse unha actuación administrativa irregular.

Nesas queixas esencialmente se indicaba que este ano, segundo o exposto na convocatoria, soamente poderían acceder a estas axudas as persoas que tiveran comezado o doutorado o curso pasado. É dicir, persoas que xa tivesen un contrato doutoral durante o curso 2016/2017, de tal xeito que os alumnos que están a piques de rematar os 300 créditos universitarios esixidos para accederen aos estudos de doutoramento quedarían excluídos.

No informe achegado pola consellería sinálase que o artigo 2.2 da Orde do 29 de maio de 2017, conxunta da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e da Consellería de Economía, Emprego e Industria, pola que se establecen as bases para a concesión, en réxime de concorrencia competitiva, das axudas de apoio á etapa predoutoral nas universidades do SUG, nos organismos públicos de investigación de Galicia e noutras entidades do Sistema galego de I+D+i, cofinanciadas parcialmente polo

programa operativo FSE Galicia 2014-2020, e se procede á súa convocatoria para o exercicio 2017 (Diario Oficial de Galicia núm. 109, do 9.06.2017) establece os requisitos que han de cumprir as persoas que sexan presentadas polas universidades como candidatas a ser destinatarias das axudas.

Entre os requisitos establecidos no artigo 2.2 non se recolle, como é lóxico, ter un contrato predoutoral, se ben sí se establece que as persoas candidatas deben estar matriculadas nun programa oficial de doutoramento dunha universidade do Sistema Universitario de Galicia (SUG) para o curso 2016/2017. O informe manifesta que este requisito non é, en ningún caso, unha novidade da convocatoria deste ano, pois xa se introduciu no ano 2013 como resposta á petición expresa das universidades de Galicia para que se esixira que as persoas aspirantes aos contratos predoutorais estivesen matriculadas nos programas de doutoramento antes de cursar a solicitude.

Ademais, este requisito en ningún caso vai contra o espírito da convocatoria, a saber, posibilitar que as universidades galegas e demais entidades do I+D+i galego poidan contratar persoal nas súas etapas iniciais para que, mediante procesos formativos estables, adquiran as habilidades propias do persoal investigador, na medida en que se está a pedir que as persoas candidatas estean matriculadas no programa de doutoramento no que van facer a tese, que non é mais que o obxecto da convocatoria, motivo polo que se aceptou a proposta das universidades.

Os beneficiarios destas axudas son as universidades do SUG, os organismos públicos de investigación de Galicia, as fundacións de investigación sanitaria de Galicia e os centros do CSIC e do IEO radicados en Galicia, que haberán de contratar ás persoas seleccionadas a través dun contrato predoutoral de duración determinada e con dedicación a tempo completo, en virtude do cal a persoa seleccionada quedará vinculada á institución onde desenvolva a súa actividade, asumindo ambas as partes as obrigas contractuais que deriven del e que, en todo caso, se adecuarán ao contido da solicitude de axuda. Estas entidades accederán ás axudas cando presenten como candidatas a ser destinatarias delas a persoas que cumpran na data de peche da convocatoria os seguintes requisitos: (…)

b) Estar matriculadas nun programa oficial de doutoramento dunha universidade do SUG para o curso 2016/17. Esta matrícula terá que estar formalizada necesariamente a tempo completo antes da sinatura do contrato.

c) Que a data de obtención do título universitario de licenciatura, grao ou equivalente empregado para formalizar a matrícula no programa de doutoramento correspondente sexa igual ou posterior ao 1 de xaneiro de 2013. Enténdese como data de finalización destes estudos a de superación da última materia para os completar.

d) Contar no expediente académico cunha nota media igual ou superior a 7, ou a 6 para as titulacións de Enxeñaría e Arquitectura, calculada segundo o indicado no artigo 6.1.c).

Non se require ter xa un contrato. De feito, non se admitirán como candidatas a ser destinatarias destas axudas a persoas que estean en posesión do título de doutor nin persoas que fosen seleccionadas ou contratadas noutras convocatorias predoutorais da Xunta de Galicia.

Polo tanto, tal e como manifesta o informe da consellería, non se recolle como requisito ter un contrato predoutoral, malia que sí se establece que as persoas candidatas deben estar xa matriculadas nun programa oficial de doutoramento dunha universidade do Sistema Universitario de Galicia (SUG) para o curso 2016/2017. Este requisito existía xa en convocatorias precedentes, e non aparece nesta por primeira vez. Responde a unha solicitude das entidades beneficiarias das axudas que a Administración entendeu proporcionado e axustado ao espírito da convocatoria e que non ten sido impugnado. Polo tanto, responde ao exercicio de competencias lexítimas da administración educativa en relación cos órganos universitarios beneficiarios das axudas.

IV- RESOLUCIONS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONS DA ÁREA DE EDUCACION					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/1041/16	Oferta formativa equivalente ao máster de formación do profesorado de secundaria	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 05/01/2017	ACEPTADA	Q/1041/16
2	Q/13779/15	Bolsas para estadías lingüísticas no estranxeiro	Concello de Vigo 01/02/2017	ACEPTADA	Q/13779/15
3	Q/63861/16	Criterios da Comisión Autonómica de Habilitacións para docencia	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 07/03/2017	ACEPTADA	Q/63861/16
4	Q/64009/16	Revisión dos protocolos nos casos de acoso laboral na Universidade de Santiago de Compostela	Universidade de Santiago de Compostela 13/03/2017	ACEPTADA parcialmente	Q/64009/16
5	Q/12595/16	Igualdade do alumnado dos centros adscritos no acceso ao comedor escolar respecto do alumnado do centro de adscrición	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 22/03/2017	NON ACEPTADA	Q/12595/16
6	Q/23162/15	transferencia das escolas universitarias de enfermaría da que sexa titular o Sergas ás respectivas universidades	Consellería de Sanidade 20/04/2017	ACEPTADA	Q/23162/15
7	Q/14530/17 á Q/14596/17	Modificación dos parámetros de ponderación na A.B.A.U.	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG) 20/04/2017	NON ACEPTADA	Q/14530/17 á Q/14596/17

8	Q/14625/17	Realización da A.B.A.U.	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20/04/2017	NON ACEPTADA	Q/14625/17
9	Q/14970/17 á Q/16090/17	Realización da proba de lingua e literatura galega na A.B.A.U.	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 02/05/2017	NON ACEPTADA	Q/14970/17 a Q/16090/17
10	Q/14889/17	Bolsas de prácticas para arqueólogos na Deputación Provincial de A Coruña	Deputación Provincial A Coruña 06/07/2017	En suspenso por interposición recurso xudicial	Q/14889/17
11	Q/14958/17	Bolsas de prácticas para arqueólogos na Deputación Provincial de A Coruña	Deputación Provincial A Coruña 06/07/2017	En suspenso por interposición recurso xudicial	Q/14958/17
12	Q/12595/16	Adopción de las medidas adecuadas para garantir la igualdade entre el alumnado de los centros adscritos y o alumnado dos centros de adscrición cando impartan etapas diferentes	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 11/07/2017	NON ACEPTADA	Q/12595/16
13	Q/21562/17	Condicións de realización da A.B.A.U. para alumnado con necesidades educativas especiais	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG) 21/08/2017	ACEPTADA	Q/21562/17
14	Q/21581/17	Condicións de realización da A.B.A.U. para alumnado con necesidades educativas especiais	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG) 21/08/2017	ACEPTADA	Q/21581/17
15	Q/22430/17	Condicións de realización da A.B.A.U. para alumnado con necesidades educativas especiais	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG) 21/08/2017	ACEPTADA	Q/22430/17
16	Q/14814/17	Adopción de medidas diante da situación entre a titora dun curso de primaria e familias do alumnado	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 15/09/2017	NON ACEPTADA	Q/14814/17
17	Q/14815/17	Adopción de medidas diante da situación entre a titora dun curso de primaria e familias do alumnado	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 15/09/2017	NON ACEPTADA	Q/14815/17
18	Q/14816/17	Adopción de medidas diante da situación entre a titora dun curso de primaria e familias do alumnado	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 15/09/2017	NON ACEPTADA	Q/14816/17

19	Q/23930/17	Acceso a copias dunha proba da A.B.A.U.	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG) 14/11/2017	ACEPTADA	Q/23930/7
20	Q/21571/17	Obras nunha escola infantil	Consellería de Política Social 15/11/2017	ACEPTADA	Q/21571/17

V- CONSIDERACIONS FINAIS

-A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria debe continuar intensificando os esforzos para ofrecer a todo o alumnado unha educación de calidade que teña os retornos adecuados. As políticas educativas, no ámbito das competencias da administración galega, deben ter moi en conta a realidade sobre a que operan. Os expertos que analizan a situación global da nosa comunidade poñen de manifesto que as particulares características demográficas e de poboación na nosa comunidade salientan que non se pode manter unha sociedade cunha educación de pouca calidade e unha poboación envellecida. Cómpre facer en adiante un esforzo maior, sen as intensas restricións que os principios de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira teñen imposto no gasto público educativo nestes últimos anos, aproveitando a recuperación económica para intensificar o investimento en educación.

-Un dos seus primeiros focos é unha educación inclusiva de maior calidade, facendo todo o posible para que todas as necesidades específicas de apoio educativo estean sempre adecuadamente cubertas. Este ano continuamos recibindo queixas nas que comprobamos que os alumnos vense privados, ou acceden con gran atraso, a un apoio educativo ao que teñen dereito, ben sexa nun período concreto ou ao longo de toda a súa escolarización, pola súa discapacidade física, psíquica ou sensorial, por trastornos graves de conduta, por sobredotación, por estar en situacións de desvantaxe social ou económico, por problemas crónicos de saúde, por descoñecemento da lingua ou por presentar un desaxuste curricular significativo co curso no que están escolarizados. Insistimos en que a atención temperá de certo tipo de atrasos madurativos e do desenvolvemento é moi importante para conseguir os obxectivos pedagóxicos do alumnado con necesidades educativas especiais.

Como indicamos en anteriores informes, evitar atrasos nos procedementos diagnósticos, propiciar a necesaria coordinación entre a contorna familiar e a educativa sobre un clima de confianza e mutuo recoñecemento, reforzar a unidade de criterios e pautas que é esencial para o éxito do alumnado que presenta necesidades educativas especiais, ou establecer adecuadas canles de colaboración entre o persoal especialista externo e os especialistas dos centros son elementos clave para conseguir a atención personalizada e o apoio adecuado ao que este alumnado ten dereito.

Como recomendación particular, é aconsellable amosar unha maior sensibilidade cara a percepción das familias que teñen nenos con necesidades específicas de apoio educativo. A comprensión, a proactividade e a axuda no medio escolar é un elemento que

contribúe notablemente a unha xestión máis adecuada destas situacións e ao benestar do alumno. No ámbito escolar refórzase o principio xeral de que o interese do menor é o máis necesitado de protección.

-Insistimos no problema do plan de desamiantado dos centros escolares, pola súa transcendencia e complexidade. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e os concellos, no marco das súas respectivas competencias, deben abordar coa necesaria prioridade os problemas estruturais que afectan a numerosos centros educativos, sobre todo os de maior antigüidade, para garantir no posible a adecuación dos centros aos requisitos mínimos que legalmente deben cumprir estas instalacións. O ano pasado puxemos de manifesto a urxencia de acometer un plan para eliminar os materiais que conteñen amianto nos edificios de uso educativo, como sucede por exemplo coas habituais cubertas de fibrocemento. Considerando que non existe un nivel seguro de exposición ao amianto, as obras débense facer cando non hai actividade lectiva. Sobre este punto, consideramos necesario que se adopten medidas lexislativas fundadas no principio de precaución, aínda que subsista unha incerteza respecto da existencia e importancia dos riscos para a saúde das persoas (…), sen ter que esperar a que a realidade e a gravidade dos riscos estean plenamente demostrados.

Consideramos que a posta en marcha dun plan conxunto das administracións para eliminar de forma rápida, segura e definitiva calquera material que conteña amianto en todos e cada un dos centros educativos galegos precisa non só un catálogo informativo da idade dos centros, da tipoloxía das cubertas, dos elementos construtivos do centro e os materiais empregados (que xa se iniciou pola consellería coa colaboración do Colexio Oficial de Arquitectos de Galicia), senón unha normativa específica que facilite instrucións claras aos responsables de tomar as decisións en aspectos como a valoración da evidencia do dano e a existencia doutras alternativas dispoñibles, modificando as previsións da guía técnica para as instalacións nas que haxa menores de idade (escolas infantís, colexios, institutos, centros residenciais…) co obxectivo esencial da protección da súa seguridade e a súa saúde.

-O acoso escolar segue sendo unha cuestión que merece a atención de toda a sociedade. O acoso homófobo e tránsfobo nos centros educativos non causa dano só á vítima senón que ten graves efectos para toda a comunidade educativa: os que agriden e os que observan pasivamente lexitiman a violencia como unha forma válida de relación entre pares, e a pasividade e o silencio do profesorado e autoridades fronte a esta violencia normalizada, termina por invisibilizar un problema que ten consecuencias na formación, a educación e a aprendizaxe de todo o alumnado (UNESCO, 2013). Nos relatos dalgunhas familias contidos nos seus escritos de queixa, denúnciase que segue a darse nos centros escolares una certa tolerancia ante o uso de expresións homofóbicas e transfóbicas que se empregan como insultos en contextos nos que non hai control ou supervisión, e unha falta de normalización, en determinados ámbitos e centros, da diversidade sexual.

Por estes motivos, a intervención fronte ao acoso escolar por homofobia ou transfobia é unha responsabilidade que o persoal docente e todos os membros da comunidade educativa deben cumprir e facer cumprir. Como sabemos, no mes de abril de 2016 aprobouse o Protocolo educativo para garantir a igualdade, a non discriminación e a liberdade de identidade de xénero. Esta ferramenta pon á disposición dos centros educativos medidas tendentes a guiar as actuacións en materia organizativa e de resposta do sistema educativo. Non obstante, os centros escolares deben establecer no seu plan de convivencia as medidas particulares que sexan necesarias para garantir o libre exercicio da identidade sexual de todos os membros da comunidade educativa. O protocolo indica que atenderanse particularmente os menores de idade, independentemente de que todas as normas, medidas e actuacións previstas no plan de convivencia e nas normas de organización e funcionamento do centro se redacten cunha perspectiva de xénero que garanta a diversidade afectivo-sexual e a identidade sexual. A administración educativa debe instar dos centros o cumprimento efectivo deste compromiso.

-Nas escolas infantís presentáronse queixas sobre o estado dalgunhas destas instalacións. En xeral, as administracións tratan de dar resposta ás necesidades de acondicionamento, rehabilitación ou mellora destes centros aínda que son habituais as discrepancias sobre a natureza das obras que se deben acometer e se deben considerarse traballos de mantemento e conservación, competencia municipal en todo caso, ou obras de reforma e mellora, que son competencia da consellería. Dentro das dispoñibilidades orzamentarias dos pequenos concellos, que adoitan ser escasas, lévanse a cabo estas obras de conservación cunha razoable dilixencia. O marco competencial parece que esta xa clarificado. O artigo 69 da Lei 2/2017, do 8 de febreiro, de medidas fiscais, administrativas e de ordenación (DOG núm. 28, do 9 de febreiro), trae causa do acordo asinado pola Consellería de Política Social e a Federación Galega de Municipios e Provincias en relación ao Consorcio con data de 11 de maio de 2017, e regula o réxime de cofinanciamento nos servizos prestados polo Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, coa finalidade de garantir a sustentabilidade financeira dos servizos que se prestan a través do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, en colaboración cos concellos e mancomunidades, e de homoxeneizar as súas condicións en garantía da seguridade xurídica.

-Sobre o acceso a copias de exames e outros documentos de avaliación, débese facilitar a obtención de copias de exames e demais documentos académicos cando sexan solicitados, como un dereito dos interesados nestes procedementos, e complementándose cunha clara regulación dos deberes de custodia e arquivo desta documentación.

-No problema da reserva de prazas para persoas con discapacidade no sistema universitario de Galicia, e no ámbito do acceso a estudos de máster e doutoramento, o ano pasado recomendouse que a Universidade de Vigo adoptase as medidas necesarias para que o total de prazas ofertadas en cada un dos programas de doutoramento se distribúa entre unha cota xeral e unha cota de reserva e, neste último caso, se prevexa

que para os estudantes que teñan recoñecido un grao de discapacidade igual ou superior ao 33 por 100 e reúnan os requisitos académicos correspondentes, se reservara a porcentaxe das prazas ofertadas que se axuste as previsións legais xerais sobre reserva de prazas para estudantes con discapacidade. O criterio de adxudicación sería a nota obtida nos estudos que lles dean acceso. As prazas obxecto de reserva que quedasen por cubrir haberían de acumularse ás ofertadas polo réxime xeral na convocatoria correspondente. A recomendación foi integramente aceptada.

Xurdiu novamente o problema sobre a cota de reserva para estudantes con discapacidade no acceso a estudos oficiais de grao na convocatoria extraordinaria de setembro. O ano 2016, a CiUG non se amosou disposta a facer unha interpretación sistemática do Real Decreto 412/2014, do 6 de xuño, polo que se establece a normativa básica dos procedementos de admisión aos ensinos universitarios oficiais de grao. Esta norma suprimiu a previsión que contiña o anterior regulamento, sobre a posibilidade de ampliar o número de prazas ofertadas en cada centro e titulación ata completar o 5% de reserva para persoas con discapacidade na convocatoria extraordinaria de acceso. Pola súa banda, a consellería fixo unha recomendación ás universidades do SUG no sentido de poder dispoñer, nos prazos extraordinarios de matrícula abertos a partir do mes de setembro, das prazas que resultasen vacantes correspondentes á porcentaxe determinada pola norma para colectivos específicos. Este ano, formulouse ás tres universidades galegas unha recomendación para desenvolver os procedementos que permitan garantir esta cota de reserva, que foi aceptada, atopándose en fase de estudo polas universidades galegas a forma de cumprir con esta medida inclusiva.

AREA DE INDUSTRIA, COMERCIO E TURISMO

I- INTRODUCIÓN

A normativa estatal e autonómica, que regula cada un dos sectores que integran esta área, reflíctese na tramitación e resolución dos expedientes de queixas adscritos ao seu ámbito material.

1. En industria

No concernente ao marco normativo estatal, debemos mencionar, unha vez máis, a Lei 24/2013, do sector eléctrico; a Lei 18/2014, de medidas urxentes para o crecemento, a competitividade e a eficiencia; o Real Decreto Lei 7/2016, do 23 de decembro, polo que se regula o mecanismo de financiamento do custo do bono social e outras medidas de protección ao consumidor vulnerable de enerxía eléctrica. Tamén resulta operativa a aplicación do Real Decreto 413/2014, do 6 de xuño, que regula a actividade de produción de enerxía eléctrica a partir das fontes de enerxía renovables; o Real Decreto 564/2017, do 2 de xuño, que aproba o procedemento básico para a certificación da eficiencia enerxética dos edificios e o Real Decreto 897/2017 do 6 de outubro, en relación co bono social, o consumidor vulnerable e medidas.

Na vertente autonómica, debemos destacar a Lei 7/2017, de medidas da eficiencia enerxética e garantía de accesibilidade á enerxía eléctrica; o Decreto 107/2017, sobre ascensores instalados na comunidade autónoma e o Decreto 108/2017, sobre prestación de servizos en talleres de reparación de vehículos.

2. En comercio e consumo

O seu marco xurídico é estatal e autonómico.

Na vertente **estatal** destacamos a Lei 17/2009, -a cal traspuxo a Directiva comunitaria 206/123/CE do Parlamento e do Consello-, que regulou o libre acceso ás actividades de servizos así como o Decreto-lei 19/2012, de medidas urxentes de liberación do comercio e de determinados servizos. Tamén mencionamos pola súa incidencia transversal no sector a Lei 9/2014, xeneral de comunicacións. Por último citamos a Lei 28/2015, de defensa da calidade alimentaria, o Real Decreto 66/2015, en relación coa Axencia de Información e Control Alimentarios, e o Real Decreto 156/2016, sobre declaracións obrigatorias a efectuar polos fabricantes de leite líquido envasado de vaca.

Na vertente **autonómica**, hai que anotar a Lei 13/2010, reguladora do comercio interior de Galicia (modificada nos seus artigos 8, 32 e 33 pola Lei autonómica 13/2015, de medidas fiscais e administrativas da Comunidade Autónoma de Galicia) e a Lei 1/2013, que modificou a Lei 13/2006, de horarios comerciais de Galicia; e a Lei 5/2017, de fomento da implantación de iniciativas empresariais en Galicia. Esta última lei responde a tres demandas de carácter administrativo e social formuladas sobre a simplificación administrativa no procedemento de instalación de empresas; a necesidade de facilitar o

acceso a chan industrial e o fomento de incentivos fiscais para a súa implantación e desenvolvemento.

Tamén hai que citar, pola súa incidencia no sector de consumo, o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, aprobado polo Real Decreto-lei 1/2007, e a Lei autonómica 2/2012, galega de protección xeral de persoas consumidoras e usuarias.

3. En turismo

A regulación xurídica deste sector foi actualizada pola Lei autonómica 7/2011, de Turismo de Galicia, para adaptala á realidade social do sector e á Directiva comunitaria 2006/123/CE.

A citada lei foi modificada pola Lei autonómica 13/2015, de medidas fiscais e administrativas de Galicia, que incidiu nos artigos 51.1, 66.3, 88.5 e 109 da Lei 7/2011, no referente a turismo de Galicia, campamentos de turismo, empresas de restauración e sinalización turística e do Camiño de Santiago. Tamén anotamos o Decreto 12/2017, do 26 de xaneiro, sobre ordenación de apartamentos, vivendas turísticas e vivendas de uso turístico.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Número de queixas recibidas no ano 2017

Ascende a 116 queixas, o cal supón un incremento de 15 queixas en relación ao ano 2016. A este apartado hai que sumar 14 queixas máis resoltas no ano 2017 e procedentes de expedientes tramitados nos anos 2015 e 2016.

De conformidade co anteriormente exposto, o cadro estatístico sería o seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1.409		116	
Admitidas	1.393	98,86 %	100	86,20 %
Non Admitidas	16	1,14 %	16	13,80 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	-----	0	-----

O resultado numérico é o seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1.365	97,99 %	72	72 %
En tramite	28	2,01 %	28	28 %

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Industria

A aplicación da normativa vixente incidiu principalmente en dous sectores, o de subministración eléctrica e o referente ás comunicacións electrónicas.

A) Dereito á subministración de enerxía eléctrica

Este dereito, evolucionou de forma significativa. En principio catalogouse como un servizo público condicionado por unha forte intervención administrativa. A partir das leis 54/1997 e 17/2007, configurouse como un servizo esencial. Posteriormente e como consecuencia da transposición de directivas comunitarias se cualificou como un servizo de prestación universal. Agora e despois da aprobación da Lei 24/2013, o apartado primeiro do seu preámbulo declara que "constitúe un servizo de interese económico xeral pois a actividade económica e humana non pode entenderse hoxe en día sen a súa existencia."

A apuntada evolución normativa do sector orienta as decisións adoptadas por esta institución en relación coas reclamacións admitidas a trámite e que, por razóns metodolóxicas agrúpanse nos seguintes apartados:

3. Idoneidade das instalacións de tendido eléctrico, enganche e mantemento eléctrico e gasístico.

A oficina tramitou dez expedientes centrados nas reclamacións formuladas pola existencia dunha liña de alta tensión sobre unha vivenda ou sobre unha leira particular; pola instalación ou modificación de postes de tendido eléctrico sen comunicación previa; pola demora na formalización do contrato de subministro ou a desconformidade co orzamento de enganche solicitado; pola substitución de contadores eléctricos manuais por outros dixitais e por axuda solicitada ao INEGA e non concedida.

Dentro deste apartado destacan os expedientes referidos á instalación de contadores dixitais, como se pon de manifesto nos expedientes 65, 13977, 23939, 24118 e 29351, todos eles correspondentes ao ano 2017.

En todos estes casos a reclamación céntrase contra o procedemento de substitución de equipos de medida de consumo. Por este motivo xeneral debemos lembrar ás empresas distribuidoras a obrigación de informar o usuario dos seguintes trámites:

c) Comunicación previa aos usuarios mediante carta na que se lles informa dos plans aprobados de acordo co disposto na Orde IET/290/2012, do 16 de febreiro; da necesidade de cambio do equipo de medida, de forma gratuíta para o usuario, por outro tele xestionado, coa posibilidade de optar pola renovación en réxime de aluguer, informando do seu importe -081 €/mes para equipos monofásicos ou 1,15 €/mes para os equipos trifásicos- ou ben de optar por outro da súa propiedade que cumpra cos requisitos homologados.

No caso de que se substitúa un contador de propiedade por outro en réxime de aluguer, non se cobrará o concepto de aluguer polo novo equipo de medida se o substituído ten unha antigüidade menor a quince anos.

d) Uns días antes do cambio dos equipos, deixarase un cartel informativo colocado no portal ou nun lugar visible, no cal se indicará a data e hora aproximada na que se realizará o cambio. Tamén se deixará un tríptico na caixa de correos do subministro con información xenérica sobre o funcionamento do novo contador e co número telefónico do departamento de atención ao cliente, para que o usuario poida recibir máis información se así o desexa.

e) Por último, enviarase nova información comunicando ao usuario de que se procedeu ao cambio de equipo, de maneira satisfactoria, facilitándolle indicacións de como proceder en caso de interrupción do subministro por exceder da potencia contratada, unindo un adhesivo con esta información, o cal se aconsella colocar xunto ao cadro xeral da vivenda.

Como consideración final hai que remarcar que a oficina da valedora entendeu que as empresas subministradoras están obrigadas:

4. A prestar enerxía eléctrica ás vivendas e instalacións dos usuarios sen interrupcións e coa calidade esixida.

5. A informarlles de incidencias que afecten ao normal funcionamento das relacións de consumo.

6. E a facilitarlles canles de reclamacións que resulten efectivos, evitando as respostas xenéricas.

b) Garantías de continuidade e calidade da subministración de enerxía eléctrica.

Sete expedientes incluímos neste epígrafe. A súa motivación é variada: cortes prolongados na subministración eléctrica; interrupcións illadas; caída de tensión e aumento da potencia contratada.

Entre estes expedientes mencionamos os números 13707 e 24143 do ano 2017. O primeiro iníciase en virtude de denuncia sobre continuos cortes de luz no termo municipal de Ordes que afectan a 194 veciños. No segundo denúncianse reiterados micro cortes na subministración de enerxía eléctrica, no termo municipal de Rodeiro, sumándose ao primeiro reclamante 198 veciños máis.

Debemos resaltar que o corte de subministro eléctrico a usuarios en situación de exclusión social ou consumidores vulnerables severos, prívalles dun dereito esencial para unha vida digna. Por este motivo o artigo 52.3 da Lei 24/2013, foi modificado polo Real Decreto Lei 7/2016, ampliando o prazo para acordar a interrupción do servizo, de 2 a 4 meses, e incluíndoos no apartado 4 punto J, entre as subministracións esenciais vinculadas á vivenda habitual e atendidos polos servizos sociais das administracións públicas.

c) Reclamacións na facturación eléctrica.

O artigo 60.2, letra c) parágrafo segundo, do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, regula que: “En toda información ao consumidor e usuario sobre o prezo dos bens ou servizos, incluída a publicidade, informarase do prezo total, desagregando, no seu caso, o importe dos incrementos ou descontos que sexan de aplicación, dos gastos que repercutan ao consumidor e usuario e dos gastos adicionais por servizos accesorios, financiamento, utilización de distintos medios de pago ou outras condicións de pago similares”.

Para facer efectivo este dereito no mercado eléctrico, o Real Decreto 216/2014, faculta á Dirección Xeral de Política Enerxética e Minas, do entón Ministerio de Industria, Enerxía e Minas, para establecer o contido mínimo, obrigatorio e un formato tipo de facturas que deberán remitir as comercializadoras de referencia ou de último recurso de electricidade ou gas e as comercializadoras do mercado libre de electricidade aos consumidores en baixa tensión de ata 15 Quilovatios de potencia contratada, non acollidos ao prezo voluntario para o pequeno consumidor. No seu cumprimento, apróbase e publica a Resolución do 23 de maio de 2014 pola que se establece o contido mínimo e o modelo de factura de electricidade (BOE nº 31, do 23 de maio):

A resolución establece que a factura debe constar de dúas follas e determina o contido que debe figurar en cada cara (anverso e reverso). Por tanto, desde o 1 de

outubro de 2014, os titulares dun contrato de electricidade reciben unha factura de catro páxinas que conteñen información sobre o seu consumo eléctrico, os datos do contrato (potencia contratada, tipos de contador e data final do contrato, ….), así como dos teléfonos gratuítos de atención ao cliente, avarías e urxencias e da entidade de resolución alternativa de litixios á que se atope adherida a empresa comercializadora, entre outros.

En base á regulación exposta, o usuario adquire un mellor coñecemento dos elementos integrantes da factura eléctrica e por iso acredítase o incremento do número de reclamacións en relación co ano anterior. Neste exercicio contabilizáronse un total de dez reclamacións por diversos motivos reflectidos nos expedientes 644, 13365, 63919 e 64825, todos eles correspondentes ao ano 2016. A estes hai que engadir os expedientes números 53, 14635, 21561, 23853, 25789, 25983, 26193, 29149, 29351 e 29358, todos eles correspondentes ao ano 2017.

d) A pobreza enerxética en Galicia

Os expedientes de queixa tramitados sobre a continuidade e calidade do subministro enerxético e aqueloutros referidos á facturación eléctrica, ponnos de manifesto que un 15,4 % dos fogares galegos están incursos en estado de pobreza enerxética. Ante a realidade exposta e como punto de partida para afrontar o seu estudo e solución, esta institución considera dúas cuestións principais nesta materia: o concepto de pobreza enerxética e as medidas adoptadas para afrontar esta grave situación social.

> Enténdese como **pobreza enerxética,** *"a situación de dificultade na que se atope un fogar da Comunidade de Galicia para facer fronte ao pago do seu consumo enerxético e que pode levar consigo unha falta de acceso normalizado á subministración enerxética; e entenderase por unidade <<de convivencia en situación de vulnerabilidade social>> aquela que se atope en situación de pobreza enerxética"* (Artigo 3 da Lei autonómica 7/2017, do 14 de decembro de medidas *da eficiencia enerxética e garantía de accesibilidade á enerxía eléctrica*.

O citado concepto inspírase na definición mantida pola *Asociación de Ciencias Ambientais* **ao declarar que un fogar atópase en situación de pobreza enerxética cando é incapaz de pagar unha cantidade de servizo da enerxía suficiente para a satisfacción das súas necesidades domésticas e/ou cando se vexa obrigado a destinar unha parte excesiva dos seus ingresos para pagar a facturación enerxética da súa vivenda.**

En canto ás **medidas** adoptadas invocamos, en primeiro lugar, a actividade lexislativa impulsada no ámbito **estatal**. Hai por tanto que mencionar o Real Decreto Lei

7/2016, do 23 de decembro, que modificou os artigos 45 e 52 da Lei 24/2013, do sector eléctrico e que regula os consumidores de electricidade vulnerables, o financiamento do custo do bono social e as medidas de protección do consumidor.

As modificacións sinaladas estaban necesitadas dun desenvolvemento regulamentario que ve a luz no **Real Decreto 897/2017, do 6 de outubro**. A lectura da introdución expositiva do citado Real Decreto, permítenos centrar o contido principal da súa regulación: o consumidor vulnerable e as súas categorías; o bono social, a súa aplicación e o procedemento de obtención e renovación; e as condicións de suspensión do subministro para consumidores con potencia contratada igual ou inferior a 10 KW.

I

Cada unha das citadas cuestións, van ser obxecto de desenvolvemento nos apartados seguintes:

5. O consumidor vulnerable.

Vén definido no artigo 3 do citado Real Decreto nos seguintes termos:

"1. Aos efectos deste real decreto e demais normativa de aplicación, terá a consideración de consumidor vulnerable o titular dun punto de subministración de electricidade na súa vivenda habitual que, sendo persoa física, estea acollido ao prezo voluntario para o pequeno consumidor (PVPC) e cumpra os restantes requisitos do presente artigo".

O cumprimento dalgún dos citados requisitos, recóllense no apartado 2 do artigo 3 ao establecer que esa unidade familiar -que na normativa galega cualifícase de unidade de convivencia-, para que adquira a condición de consumidor vulnerable, debe reunir algún dos seguintes requisitos:

5. Que a súa renda anual conxunta sexa igual ou inferior ás 1,5 veces, 2 veces ou 2,5 veces do Indicador Público de Renda de Efectos Múltiples (nos sucesivo IPREM).

6. Estar en posesión do título de familia numerosa.

7. Que o propio consumidor ou todos os membros da súa unidade familiar sexan pensionistas do Sistema da Seguridade Social por xubilación ou incapacidade permanente, percibindo a contía mínima vixente en cada momento para as devanditas clases de pensión, e non perciban outros ingresos.

Este consumidor vulnerable, será considerado como **severo** cando el ou os membros da súa unidade familiar teñan unha renda inferior ou igual ao 50% dos limiares establecidos no apartado 2 do artigo 3º.

Por último, hai unha terceira categoría: o consumidor vulnerable severo, **en risco de exclusión social**, cualificación que obtén cando sexa atendido polos servizos sociais da administración autonómica ou local que lle financie o 50% do importe da súa factura.

6. O bono social.

Configurado no artigo 45 da Lei do sector eléctrico, foi completada a súa definición no artigo 6.2 do citado Real Decreto 897/2017, cos seguintes termos:

> *"O bono social será un desconto sobre o PVPC calculado segundo o disposto no real decreto 216/2014, do 28 de marzo, polo que se establece a metodoloxía de cálculo dos prezos voluntarios para o pequeno consumidor de enerxía eléctrica e o seu réxime xurídico de contratación, que será aplicado na factura do consumidor.*
>
> *O prezo resultante do devandito desconto será a TUR".*

Significamos que a tarifa de último recurso de aplicación ao consumidor vulnerable, será o prezo resultante de aplicar un desconto do 25% de todos os termos que compoñen o PVPC. E que no caso do consumidor vulnerable severo será o 40 %.

En canto ao procedemento de solicitude do bono, comprobación dos requisitos para a súa aprobación, e a obtención da renovación aos dous anos, damos por coñecidos os artigos 7 a 11, inclusive, do Real Decreto 897/2017.

Por último, faise constar que o bono social, será aplicado pola empresa comercializadora de referencia, na factura do consumidor vulnerable e vulnerable severo.

7. Financiamento do custo do bono social.

O **financiamento do seu custo** esténdese a 274 comercializadoras de referencia, con porcentaxes de repartición asignados no anexo do citado Real Decreto Lei 7/2016. Repartición do seu custo que se practica sobre a cota de mercado dos suxeitos, que realizan a actividade de comercialización, e que se obtén a partir do número de clientes aos que se subministra enerxía.

Esta referencia hai que completala co disposto nos apartados 3 e 4 do artigo 12 do citado Real Decreto 897/2017.

"3. As empresas comercializadoras de referencia poderán subscribir convenios coas Administracións autonómicas ou locais que establezan os mecanismos de coordinación para evitar a suspensión de subministración de electricidade por razón de falta de

pagamento a estes consumidores, co obxecto de que os servizos sociais correspondentes poidan prestar e acreditar mediante o correspondente certificado a axuda económica regulada no apartado 1 para o pago das facturas.

4. A comercializadora de referencia, unha vez efectuado o pago do importe por parte da Administración correspondente, declarará ante a Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia, de forma separada á contía que corresponda por aplicación do bono social, e o importe restante da factura non asumido pola administración autonómica ou local de acordo ao establecido no artigo 15.

A Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia procederá a liquidalo".

Respecto da Comunidade Autónoma de Galicia, hai que citar a subvención autonómica do tícket eléctrico social, que se fixo efectivo a partir do mes de agosto de 2014, que se mantivo no ano 2016 e que se estende para o ano 2017 por Orde da Consellería de Economía, Emprego e Industria do 22 de decembro de 2016, (DOGA nº 10/2017, do 16 de xaneiro). Algún dos apartados do seu preámbulo merece ser obxecto de transcrición:

O acceso á enerxía eléctrica é unha necesidade básica. O importe da factura eléctrica incrementouse considerablemente nos últimos anos, debido principalmente ao aumento dos custos fixos derivados do déficit de tarifa que se inclúen na factura eléctrica, e que non se poden reducir mediante un menor consumo enerxético. Este feito, unido ao contexto económico actual, da lugar a que moitas familias non teñan posibilidades económicas para o pago da cantidade de enerxía suficiente para cubrir as súas necesidades básicas, e máis concretamente, aquelas que teñen menores ingresos e máis cargas familiares. (Apartado 3º).

O tícket eléctrico social de Galicia vén completar o bono social que establece a Lei 24/2013, do 26 de decembro do sector eléctrico, que se aplica aos consumidores vulnerables, definidos no artigo 45 da citada lei, como aqueles consumidores de electricidade que cumpran coas características sociais de consumo e de poder adquisitivo que se determinen. (Apartado 5º).

Poden solicitar esta axuda as unidades de convivencia familiar residentes na comunidade de Galicia, con menores de 18 anos ou discapacitados cun grao igual ou superior ao 33%, cuxos ingresos totais non superen as 1,5 veces o IPREM (9.585,19 euros) para o ano 2017.

A contía da subvención fíxase en 180 euros/ano, que pode ampliarse ata 300 euros/ano para aquelas unidades que acrediten ser familia numerosa.

8. Suspensión da subministración de electricidade a consumidores, persoas físicas na súa vivenda habitual con potencia contratada igual ou inferior a 10 KW. (Real Decreto 897/2017).

"Artigo 18. Período de pago da factura eléctrica.

Para os contratos de subministración de electricidade acollidos ao PVPC e para aqueles contratos en mercado libre correspondentes á subministración de electricidade de persoas físicas na súa vivenda habitual con potencia contratada igual ou inferior a 10 kw, o período de pago establécese en 20 días naturais desde a emisión da factura por parte da empresa comercializadora ou, no seu caso, no establecido entre as partes en contratos en mercado libre. No caso de que o último día do período de pago fose sábado ou festivo, este vencerá o primeiro día laborable seguinte.

Artigo 19. Prazos para a solicitude da suspensión de subministración de electricidade por falta de pagamento para persoas físicas na súa vivenda habitual.

1. … … unha vez vencido o período de pago desde a emisión da factura por parte da empresa comercializadora establecido no artigo 18 cando non se procedeu ao mesmo, a empresa comercializadora remitirá un escrito ao consumidor no prazo máximo de dous meses desde a emisión da factura, ou no momento en que se produza o rexeitamento do pago se fóra con posterioridade ao devandito prazo, para informarlle de tal circunstancia.

4. … … . Cando transcorresen dous meses desde que a empresa teña constancia da notificación do primeiro requirimento de pago ou, no seu caso, desde que a comercializadora realizase o segundo requirimento de pago, sen que o mesmo fíxose efectivo, a empresa comercializadora poderá solicitar á empresa distribuidora a través do procedemento e polos sistemas e medios telemáticos aprobados para ese efecto pola Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia, a suspensión da subministración de electricidade, o que determinará o inicio do procedemento de suspensión, indicando se debe rescindirse ou non o contrato, salvo no caso dos consumidores vulnerables acollidos ao bono social, en que o devandito prazo será de catro meses.

Artigo 20. Non suspensión da subministración de electricidade ao consumidor en risco de exclusión social.

A subministración de electricidade do consumidor que teña a condición de vulnerable severo acollido ao correspondente TUR e que estea a ser atendido, respecto da súa subministración de electricidade, polos servizos sociais dunha Administración autonómica ou local, en virtude do disposto no artigo 52.4.j) da Lei 24/2013, do 26 de decembro, do Sector Eléctrico, non poderá ser suspendido cando a administración autonómica ou local cuxos servizos sociais estean a atender ao consumidor asuma polo menos o 5 por cento do importe da súa factura a PVPC previo á aplicación do desconto por bono social, e o pago que sexa efectuado e acreditado mediante o correspondente certificado ante o comercializador de referencia no prazo de cinco meses desde a emisión da factura.

II

A comunidade autónoma de Galicia, o 26 de decembro de 2016, formalizou protocolos de colaboración con seis empresas comercializadoras, coa finalidade de evitar cortes de subministración eléctrica e de gas, a favor de persoas economicamente mais vulnerables, protocolo que tivo vixencia ata o 31 de decembro de 2017 e que está aberto a futuras renovacións e adhesións doutras comercializadoras.

Tamén estableceu as bases reguladoras para a concesión de axudas urxentes de tipo social (AUXS) coa finalidade de paralizar os cortes de subministro eléctrico e de gas a persoas físicas economicamente máis vulnerables, en réxime de concorrencia non competitiva. A Orde da Consellería de Economía, Emprego e Industria do 22 de decembro de 2016 (DOG nº 3/2017 do 4 de xaneiro), publicou para o ano 2017 a convocatoria para a concesión destas axudas na Comunidade Autónoma de Galicia.

VII. Previsión para o ano 2018

Esta posición correspondente ao ano 2017, vaise proxectar ao ano 2018, xa que a exposición de motivos da Lei autonómica 7/2017 do 14 de decembro, de medidas de eficiencia enerxética e garantía de accesibilidade á enerxía eléctrica, declara que *Galicia ten dúas medidas sociais claras en vigor, para combater a denominada pobreza enerxética … … unha para complementar o bono social e/ou facilitar o pago dos recibos eléctricos, que é a axuda coñecida como tícket eléctrico social; e outra para evitar o corte de subministración por falta de pago.* En cumprimento desta previsión, acredítase que no

ano 2017 foron atendidas todas as solicitudes de tícket eléctrico social e as axudas para evitar corte de subministro, resultando beneficiarios máis de 12.000 familias.

VIII. Aforro e eficiencia enerxética.

Existe unha relación directa entre a pobreza enerxética e o estado de deterioración dalgunhas vivendas que ocupan as familias afectadas pola mesma. Na súa virtude, prodúcense unhas consecuencias de carácter económico non desexables –ao incrementar o gasto por enerxía nos fogares- e uns prexuízos na saúde das persoas residentes nas devanditas vivendas. Para facer fronte a esta situación, resulta conveniente elaborar programas destinados a combater a pobreza enerxética a medio e longo prazo, con axudas económicas para fortalecer o aforro e mellorar a eficiencia enerxética.

Neste sentido debemos facer constar que o plan de aforro e eficiencia enerxética ten por obxecto asegurar un abastecemento enerxético de calidade para toda a poboación de Galicia (artigo 1.1 da Lei 7/2017, do 14 de decembro).

Por último, debemos resaltar a entrada en vigor, o 1 de xaneiro de 2018, da citada Lei 7/2017, que permitirá desenvolver a regulación do procedemento básico para a certificación de eficiencia enerxética dos edificios situados no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia (artigos 7 a 9).

B) Comunicacións telefónicas e electrónicas como servizo universal

Na regulación deste sector, ocupa un lugar central a Lei 9/2014, xeneral de telecomunicacións, desenvolvida na Comunidade de Galicia pola Lei autonómica 3/2013, de impulso e ordenación das infraestruturas de telecomunicacións de Galicia que, entre outros labores, deberá contribuír ao desenvolvemento do Plan estratéxico de Galicia 2010-2104 –Horizonte 2020.

A partir deste marco normativo tramitáronse e concluído dezaseis expedientes de queixa.

Unha parte importante deles dirixidos á Secretaría de Estado para a Sociedade da Información e Axenda Dixital, do Ministerio de Energía, Turismo y Axenda Digital, de conformidade co Real Decreto 899/2009, que aproba a Carta de Dereitos do usuario. Os restantes foron tramitados polas xefaturas territoriais da Consellería de Economía,

Emprego e Industria. Entre eles destacan cinco pola súa motivación similar: tendido de postes telefónicos en leiras privadas ou canalización dos cables en fachadas ou por encima do tellado de edificacións, en relación coa telefonía móbil. Noutros seis denunciouse a demora existente na reposición do cabreado telefónico, causando danos aos usuarios, non compensados, e por último reclamacións referidas ás deficiencias existentes na prestación do servizo ou a desconformidade coa cantidade facturada.

En todo caso e na resolución dos expedientes tramitados ante a Administración da Comunidade Autónoma, lembrouse por parte desta institución os dereitos básicos recoñecidos aos usuarios finais polo artigo 47 da citada Lei 9/2014, como son os seguintes:

11. A celebración de contratos cos operadores e o contido mínimo destes.

12. A resolución dos contratos en calquera momento, sen penalización en caso da modificación das condicións contractuais.

13. Cambio de operador con conservación do número, no prazo máximo dun día laborable, sen poder ser transferido a outro operador sen a súa vontade.

14. A información veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable sobre os servizos de comunicacións electrónicas.

15. A desconexión de determinados servizos nos prazos e condicións estipulados.

16. A continuidade do servizo e o dereito para obter unha compensación automática pola súa interrupción.

17. O respecto ás condicións xerais da contratación.

18. A recepción de información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada e de fácil consulta sobre a calidade dos servizos.

19. A elección do medio de pago.

20. O acceso gratuíto aos servizos de emerxencia.

21. A obtención dunha facturación detallada, clara e sen erros, sen prexuízo do dereito para recibir facturas non desagregadas a petición do usuario.

22. A detención do desvío automático de chamadas efectuado ao terminal por parte dun terceiro.

23. Un procedemento sinxelo e gratuíto para impedir a presentación da identificación da liña nas chamadas. Este dereito non inclúe as chamadas de emerxencia.

    O dereito para rexeitar as chamadas entrantes non identificadas.

2. Consumo

Esta actividade enmárcase en dúas leis principais. Unha estatal, 1/2007 e outra autonómica, 2/2012, ambas reguladoras da protección xeral do consumidor e usuario.

Dentro do marco normativo exposto, a oficina do Valedor do Pobo, coa colaboración do Instituto Galego do Consumo e da Competencia, tramitou 27 expedientes de queixa. No conxunto das reclamacións formuladas, destacan os 4 expedientes sometidos ás xuntas arbitrais de consumo da comunidade autónoma, facendo constar os interesados a demora na tramitación nos expedientes ou a falta de notificación dun laudo ditado dentro do prazo establecido. (Q/21525; 24051; 26022 e 26027, todos correspondentes ao ano 2017).

Tamén se fai constar o protagonismo da *Asociación FACUA*, que impulsou en nome dos seus asociados, cinco expedientes ante o Instituto Galego do Consumo e da Competencia, denunciando a falta de incoación de expedientes sancionadores a unha determinada empresa ou a desconformidade coa tramitación dunha reclamación bancaria.

Por último, debemos destacar que, nalgúns destes últimos expedientes, os reclamantes solicitaron á administración autonómica o recoñecemento do seu dereito para comparecer nos procedementos sancionadores abertos sumando á súa condición de denunciante a de interesado lexítimo, co obxecto de poder examinar e participar de forma efectiva no procedemento sancionador.

3. Comercio

Dentro do marco xurídico configurado principalmente pola Lei autonómica 13/2010, reguladora do comercio interior de Galicia, a oficina do Valedor do Pobo impulsou e resolveu once expedientes de queixa.

As reclamacións foron motivadas por defectos existentes en artigos adquiridos en establecementos comerciais ou pola negativa de aceptar a súa devolución; polo funcionamento do servizo de correos; por competencia desleal e por irregularidades na venda ambulante. Respecto desta última actividade comercial, foron tramitados cinco expedientes en relación cos mercados de postos ambulantes instalados en Ponteareas, O Porriño, Carballo, Santiago de Compostela e Touro.

4. Turismo

Nos cinco expedientes incluídos neste sector, denunciáronse irregularidades nun voo convido; a carencia de licenza de dous locais para o exercicio dunha actividade turística, inactividade no servizo de inspección comercial e venda prohibida de billetes, por navieiras privadas, desde Vigo ás Illas Cíes e Ons. (Expediente 24059/17).

As referidas denuncias puxeron de manifesto, a xuízo desta institución, a necesidade de mellorar e reforzar as inspeccións en establecementos públicos hostaleiros ou destinados a albergues de peregrinos; a súa sinalización; a difusión de guías orientativas e a conveniencia de reforzar o seguimento de viaxes programadas ao Parque Nacional das Illas Atlánticas de Galicia.

5. Queixas rexeitadas. Causas

Como sinalabamos anteriormente ao consignar os datos estatísticos, corenta iniciativas non foron admitidas a trámite.

As causas foron as seguintes:

- Por inexistencia dunha actuación administrativa previa sobre a que se puidese exercer a función de supervisión da administración pública denunciada (cinco expedientes).

- Por expor á institución do Valedor do Pobo relacións xurídicas privadas existentes entre empresas comerciais e o particular afectado (nove expedientes).

- Por carecer de habilitación legal para intervir no ámbito material denunciado (dous expedientes).

- Por corresponder a súa resolución a órganos competentes da *Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital* (os vintecatro expedientes restantes).

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

O dereito comunitario á boa administración debe orientar as actuacións das administracións públicas nas súas relacións cos cidadáns, facilitando a información e a participación. Con este propósito e tendo presente o estudo das 1049 reclamacións tramitadas, destacamos os seguintes aspectos positivos e negativos detectados nesta área.

Aspectos positivos:

1.- A protección do consumidor en materia de subministro de enerxía eléctrica ao obrigar ás empresas distribuidoras:

VI. A prestar enerxía eléctrica ás vivendas e instalacións dos usuarios sen interrupcións e coa calidade esixida.

VII. A informarlles de incidencias que afecten ao normal funcionamento das relacións de consumo.

VIII. E a facilitarlles canles de reclamación que resulten efectivos, evitando respostas xenéricas.

2.- O establecemento de dereitos básicos aos usuarios finais de teléfonos e servizos de comunicación electrónica, de conformidade co establecido no artigo 47 de Lei 9/2014, xeneral de telecomunicacións.

3.- O compromiso da *FEGAMP* de prestar asesoramento, técnico e xurídico, aos concellos galegos, para controlar o consumo enerxético do servizo municipal de iluminación pública.

4.- As medidas adoptadas polo Real Decreto-Lei 7/2016, para protexer aos consumidores vulnerables **severos** ao incluírlles na relación de subministracións esenciais do artigo 52.4 da Lei 24/2013, do sector eléctrico. Tamén hai que destacar o Real Decreto 897/2017, do 6 de outubro, polo que se regula a figura do consumidor vulnerable, o bono social e outras medidas de protección para os consumidores domésticos de enerxía eléctrica e as condicións de suspensión da subministración para consumidores con potencia contratada igual ou inferior a 10 KW.

5.- O impulso de proxectos de investimento a curto e medio prazo para garantir a continuidade e calidade da subministración eléctrica no medio rural (necesidade exposta nos expedientes 13707 e 24143/17.

Aspectos negativos:

1.- O incremento da pobreza enerxética no ano 2017, que afecta a máis dun 15,4 % dos fogares galegos.

2.- A excesiva duración dos procedementos de tramitación e decisión das reclamacións en materia de consumo, e o incumprimento frecuente do prazo de tres meses para a resolución do recurso de alzada ante a Consellería de Economía, Emprego e Industria.

3.- A demora existente na resolución dos conflitos sometidos ás Xuntas Arbitrais de Consumo.

4.- A falta de coordinación entre as actuacións da administración autonómica e da administración local na ordenación e inspección da venda ambulante, coa finalidade de garantir o interese xeral do sector comercial, evitar actos de intrusismo que xeran unha competencia desleal e o propósito de protexer os dereitos dos consumidores que acceden ao mercado de venda ambulante.

AREA DE AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA

I- INTRODUCIÓN

Estamos en presenza de dous sectores primarios fundamentais da economía galega.

O primeiro relacionado co espazo rural, entendido como un conxunto de actividades relacionadas e equilibradas, no que as funcións produtivas deben convivir en harmonía coa defensa do contorno, da paisaxe e do patrimonio coa finalidade de conseguir un obxectivo único:

4. A mellora da calidade de vida da poboación no seu medio e a loita contra o abandono do mesmo.

5. A mitigación dos efectos do cambio climático.

6. A fixación da poboación no territorio rural e a mellora dos servizos postos á súa disposición.

En definitiva, procúrase a dinamización do rural galego, configurada no documento estratéxico do Plan de Desenvolvemento Rural 2014-2020, e impulsada polo programa LEADER e os proxectos de Mobilización de terras agrarias e HORTA.

En relación co segundo, o medio marítimo, debemos ter presente que Galicia é a comunidade autónoma máis importante en materia pesqueira da Comunidade Europea pola súa actividade extractiva pesqueira, polo desenvolvemento da acuicultura, pola calidade dos seus produtos, polo seu espírito empresarial e pola súa importancia económica e social, xeradora de emprego directo e inducido na poboación galega.

As circunstancias expostas xustifican a necesidade dun marco lexislativo dinámico e unha organización administrativa que garanta a prestación de servizos en cada un dos sectores que integran esta área pesqueira.

1. Agricultura, gandería e montes

Na tramitación dos expedientes asignados a este sector, o marco xurídico vixente está integrado polas seguintes normas:

IX. Lei autonómica 7/1992, de pesca fluvial

X. Lei autonómica 3/2007, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia (modificada pola Lei 9/2017, de medidas fiscais e administrativas).

XI. Lei autonómica 6/2011, de mobilidade de terras

XII. Lei autonómica 7/2012, de montes de Galicia, (modificada pola Lei 9/2017, de medidas fiscais e administrativas).

XIII. Lei autonómica 13/2013, de caza de Galicia

XIV. Lei autonómica 4/2015, de mellora da estrutura territorial agraria de Galicia

No devandito marco normativo tamén debemos destacar a importancia do decreto da Xunta de Galicia números 102/2017, do 19 de outubro, de medidas urxentes de axuda para a reparación de danos causados polos incendios producidos en Galicia durante o mes de outubro de 2017, así como a Orde conxunta do 27 de outubro de 2017, que establece as bases reguladoras e a convocatoria de axudas.

2. Pesca e acuicultura

Tres normas son básicas na regulación deste sector:

XV. O Regulamento CE número 1380/2013, do Parlamento Europeo e do Consello, do 11 de decembro de 2013, sobre a política pesqueira común.

XVI. A Lei estatal 3/2001, de pesca marítima do Estado, que establece un marco lexislativo enunciador dos principios xerais do réxime xurídico do sector económico e produtivo da pesca.

XVII. A Lei 11/2008, modificada pola Lei 1/2009, que altera a entrada en vigor da súa disposición final cuarta, e pola Lei 6/2009, que modifica, de forma extensa e ao longo de 98 artigos. E polo artigo 14 da Lei 9/2017, de medidas fiscais e administrativas.

XVIII. O Real Decreto 470/2016, do 18 de novembro que modifica o Real Decreto 1549/2009, sobre ordenación do sector pesqueiro e adaptación ao Fondo Europeo da Pesca.

Por último, anotamos o Decreto 8/2014, polo que se regulan as confrarías de pescadores de Galicia e as súas federacións.

II. DATOS CUANTITATIVOS

1. Queixas recibidas

Durante o ano 2017 recibíronse 51 queixas nesta área. Por razón do seu contido, a maioría das queixas admitidas afectan ás actividades agrícola, forestal e gandeira (42), e as restantes queixas (9) están vinculadas con actividades propias da pesca marítima, acuicultura e marisqueo.

Os resultados numéricos son os seguintes:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	51		51	
Admitidas	49	96 %	49	96 %
Non Admitidas	2	4 %	2	4 %
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	0	----	0	----

2. Estado de tramitación ao 31 de decembro de 2017:

En base aos datos achegados, a situación é a seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	35	71,40 %	35	71,40 %
En trámite	14	28,60 %	14	28,60 %

Ademais, no ano 2017 pecháronse e arquivaron 11 expedientes de queixa procedentes dos anos 2015 e 2016.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN.

Dentro da vixencia do Plan de Desenvolvemento Rural (en diante PDR) para o período 2014-2020, impulsouse no ano 2017 un programa de innovación ao redor dos eixos fundamentais da agricultura e gandería ecolóxicas, ao sector forestal, á viticultura e á industria agroalimentaria, co apoio e intervención da Axencia de Calidade Alimentaria (AGACAL)

Esta procura dun rural multifucional e dinámico ponse de manifesto nos distintos expedientes de queixa que imos relacionar por sectores:

1. Sector agropecuario

Estamos en presenza dun sector prioritario da economía galega. Non podemos esquecer que Galicia, con 2,5 millóns de litros de leite producido, ocupa un lugar importante dentro das 10 rexións europeas produtoras de leite.

A Institución interveu en 23 expedientes de queixa, dos cales ao pechar o exercicio 2017, están pendentes de conclusión 5.

Recaeron sobre aspectos diversos, como son: o abandono e falta de limpeza de leiras rústicas; o incumprimento de medidas de prevención de incendios; a falta de atención para solicitudes de axuda directas da PAC e a desconformidade sobre o cálculo de unidades de traballo agrarias.

Dentro deste sector e pola súa singularidade, hai que mencionar:

- A defensa da calidade do leite coa intervención do Laboratorio Interprofesional Galego de Análise do Leite (LIGAL), cuxa intervención se pon de manifesto no expediente de queixa 23929/17.

- Os dous expedientes de compensación de danos pola actuación dos lobos no ámbito rural (expedientes 29353/17 e 29362/17). Neste punto hai que invocar a Orde do 26 de decembro de 2016, da Consellería de Medio Ambiente, e Ordenación do Territorio, que estableceu as bases e a convocatoria para o ano 2017 das axudas para paliar os danos producidos polo lobo na gandería. Ao termo do ano 2017, o número de beneficiarios foron 866 persoas, e para comprobar a contía recibida e a data da súa concesión, aconsellamos a lectura da resolución do 5 de febreiro de 2018, publicada no DOGA nº 34/2018 do 16 de febreiro.

- Os 8 expedientes tramitados no ámbito das concentracións parcelarias. A motivación das súas reclamacións é diversa: a falta de execución dunha vía proxectada na concentración; a desconformidade coa adxudicación de parcelas de substitución; a rectificación posterior dun acordo de concentración; a colocación incorrecta de marcos e a lentitude no desenvolvemento das zonas de concentración.

Pola importancia que ten a entrega de leiras de substitución da concentración parcelaria para o sector agropecuario, confiamos que a previsión existente -de finalizar 128 concentracións decretadas nos próximos 3 anos-, cúmprase. A lentitude na súa tramitación ponse de manifesto, por exemplo, no expediente 25980/17, referente á concentración parcelaria de Santa María de Leira, no Concello de Ordes:

- A concentración parcelaria foi decretada de utilidade pública e urxente execución por Decreto do 29 de novembro de 1990 (DOGA do 19 de decembro de 1990).

- As Bases Definitivas foron aprobada pola xunta local o 1 de xullo de 1997 e publicadas no DOGA do 8 de agosto do mesmo ano.

- O Acordo foi autorizado pola Dirección Xeral de Infraestruturas o 26 de xuño de 2003, e publicouse no DOGA do 27 de agosto de 2003.

- A toma de posesión das leiras de substitución publicouse no DOGA do 17 de xaneiro de 2007.

- Unha vez resoltos os recursos presentados polos interesados (artigo 44 e 46 da Lei de concentración parcelaria de Galicia), o 1 de agosto de 2013 declarouse a firmeza do acordo da zona, estendéndose a correspondente Acta de reorganización da propiedade o 29 de agosto de 2014.

Confiamos que as actuacións previstas coa nova Lei autonómica 4/2015, de Mellora da estrutura territorial agraria de Galicia, sexan impulsadas coa designación e o réxime xurídico dos comités técnicos asesores de reestruturación parcelaria previstos no Decreto da Xunta de Galicia 19/2017, do 16 de febreiro.

2. Unha xestión forestal sustentable

> Esta expresión foi consagrada na Conferencia ministerial sobre protección de bosques en Europa, celebrada en Helsinqui no ano 1993. Comprende a administración e uso dos bosques e dos terreos forestais, en forma e intensidade, que permita manter a súa biodiversidade, produtividade, capacidade de rexeneración, vitalidade e potencialidade para desempeñar, agora e no futuro, importantes funcións ecolóxicas, económicas e sociais, a escala local, nacional e mundial, e sen causar prexuízos noutros ecosistemas.

Esta xestión en Galicia adquire notas singulares: é a novena potencia forestal de Europa; ocupa un 68% do seu territorio, conta con 672.000 propietarios e participan no sector 3.000 empresas con máis de 70.000 postos de traballo.

A intervención desta Institución proxectouse en 17 expedientes, dos cales 3 recaeron en cuestións vinculadas a aproveitamentos cinexéticos do monte. Os restantes 14 expedientes vincúlanse a materias diversas como:

- Incumprimento da normativa de prevención de incendios forestais; inclusión de terreos no perímetro dun monte veciñal; a inobservancia das distancias establecidas entre as plantacións forestais e os terreos ocupados por instalacións industriais, vivendas e infraestruturas, sen esquecer as reclamacións recaídas sobre abandono e falta de limpeza dos montes.

Por último, hai que mencionar os incendios forestais que tiveron lugar no mes de outubro de 2017. Causaron catro mortos; afectaron a 137 concellos; 2.400 persoas

tiveron que ser desaloxadas das súas vivendas e máis de 49.000 hectáreas foron queimadas. Incendios que tiveron incidencia en dous sectores produtivos:

- No ámbito rural. Foi necesario reparar danos en infraestruturas de titularidade pública e privada, en pistas forestais, en captación de augas e depósitos, en peches, en bebedoiros e en alpendres, con perda total ou parcial da produción agrícola dalgunhas explotacións, con morte de gando e perda de colmeas de explotacións apícolas.

- Nos bancos marisqueiros, tivéronse que tomar as medidas necesarias para evitar que os residuos dos incendios e os derivados da erosión dos terreos, puidesen afectar á acuicultura e ás rías.

Debemos pechar este apartado coas reflexións contidas nalgúns parágrafos da exposición de motivos da Lei 30/2007, de Prevención e defensa contra os incendios forestais:

O monte desempeña unha tripla funcionalidade: social, ambiental e económica. Os recursos que achega benefician a toda a sociedade, o que obriga ás administracións públicas a velar pola súa conservación, protección, rexeneración e mellora dos seus aproveitamentos.

Esta situación debe facernos conscientes de que os incendios forestais no medio rural constitúen unha grave ameaza para calquera política seria de desenvolvemento rural, ademais de comprometer a sustentabilidade económica e social de Galicia.

A política de defensa do medio rural contra os incendios, pola súa vital importancia para o país, non pode ser implementada de forma illada, senón integrándose nun contexto máis amplo de planificación do territorio e de desenvolvemento rural, comprometendo a todas as administracións, ás persoas propietarias de terreos forestais, aos agricultores e agricultoras, ás comunidades de montes veciñais en man común, á sociedade do medio rural e en xeral ao conxunto da cidadanía.

Ao longo dos últimos anos viñemos asistindo ademais a unha crecente proliferación de incendios na interface urbano-forestal, isto é, nas áreas que abarcan o perímetro común entre os terreos forestais e os núcleos de poboación habitados.

Ademais das políticas e medidas de organización territorial de carácter estrutural que axuden a evitar esta situación, é necesario adoptar a curto prazo actuacións que controlen a existencia de biomasa vexetal con alto potencial combustible nas proximidades dos núcleos de poboación, asegurando a súa retirada con anterioridade á época de perigo de incendios, ben a través da obrigación das

persoas titulares ben por medio da execución subsidiaria, a través de procedementos áxiles, por parte das administracións públicas.

En consecuencia, a desorganización do territorio obriga a ter que asumir a curto e medio prazo a estratexia de defensa do rural contra os incendios, que pasa pola defensa primordial das persoas e os bens xunto á defensa dos recursos forestais.

3. Fomento e protección da actividade extractiva, pesqueira e marisqueira no dominio público marítimo.

Neste sector tramitáronse 9 expedientes de queixa relacionados coa solicitude de eleccións anticipadas na Confraría de Pescadores A Anunciada de Baiona, (Expedientes 14792, 14793,14794 14795 e 14696/17); sobre a neglixencia na tramitación nun permiso de explotación pesqueira e marisqueira; a falta de autorización a un percebeiro para cambiarse de confraría e, en especial destacamos a queixa de oficio número 29028/17, que afecta ás limitacións previstas para a captura de sardiña nas zonas pesqueiras VIIIc de Fisterra a Biscaia e na IXa de Fisterra ao Golfo de Cádiz, para o próximo ano, de aplicarse os criterios establecidos pola Unión Europea para a protección desta modalidade de pesca.

A sardiña que se pesca en Galicia é a especie *Sardiña pilchardus*, e pertence ao stock denominado *Sardiña Ibérica* que abarca á que se estende polas zonas VIIIc e IXa do ICES, ou o que é o mesmo ao longo de toda a costa cantábrica desde Hondarribia no País Vasco ata a provincia de Cádiz, incluíndo por tanto non só as augas galegas, senón as portuguesas e as andaluzas atlánticas Por tanto, estamos ante un stock dunha ampla distribución que ademais non só aparece nas augas interiores (as únicas de competencia exclusiva da Comunidade Autónoma de Galicia) senón está amplamente presente nas augas exteriores tanto de competencia da Administración Central como mesmo doutro Estado como é Portugal. Por tanto, escapa amplamente das nosas competencias de xestión e tamén de investigación.

Certo é que historicamente, e ata non hai tanto tempo, a pesqueira da sardiña foi a base fundamental de moitos barcos de cerco e, polo menos en certos períodos, de embarcacións que teñen na súa PERMEX a arte do *xeito*.

Certo é que estamos ante unha especie que presenta un comportamento de certa periodicidade, que fai que a uns anos bos de capturas, acompáñense varios anos máis de capturas moi baixas, derivadas en moitos casos de baixos recrutamentos que non dependen exclusivamente da presión pesqueira, senón máis ben de compoñentes ambientais.

Estamos segundo algúns estamentos científicos, e en particular o ICES, nunha situación mala do stock de *Sardiña Ibérica* desde hai bastante tempo. Con todo, non é ata 2011 en que a Recomendación do ICES pasa a falar de reducir a F (mortalidade pesqueira)

a niveis do período 2002-2007, pero en todo caso con previsións de capturas consecuencia desas recomendacións altas ata o ano 2014, precisamente o ano no que se adopta o Plan de Xestión da *Sardiña Ibérica* entre España e Portugal.

O propio ICES, tal vez o estamento máis acreditado para falar da sardiña, non é quen a dar coa causa pola que nos atopamos nesta situación, precisamente porque conflúen moitos elementos non o suficientemente claros nin estudados, que o que están a dar é uns niveis de recrutamento da sardiña moi baixos, e que fan que se chegue a afirmar que nin pechando a pesqueira durante dez anos seria segura a recuperación do stock.

Esta é a situación actual no plano biolóxico da *"Sardiña Ibérica"*, no que temos unha recomendación do ICES de peche da pesqueira. Agora ben, se temos en conta a situación xurídica, a *"Sardiña Ibérica"* non está suxeita a TAC e cotas, polo que non entra na repartición que todos os anos faise no Consello de Agricultura e Pesca da Unión Europea en decembro. Por tanto, neste momento non hai sobre a mesa unha proposta de TAC ou de *Sardiña Ibérica*, porque non hai ata o de agora TAC fixado.

Agora ben, ante a situación biolóxica preocupante da *"Sardiña Ibérica"* no ano 2014 apróbase un Plan de Xestión da Sardiña Ibérica entre España e Portugal, que no caso de España aparece publicado na *Orde AAA/ 1512/2014, do 30 de xullo pola que se establece un plan de xestión para a sardiña (Sardiña pilchardus) das augas ibéricas (VIIIc e IXa)*, que se desenvolve por Resolucións do Secretario Xeral de Pesca, na que se fixan as cotas xa non diarias, senón semanais dos buques de cerco.

A relación de Ordenes e Resolucións que están a regular os tempos de veda, os tempos de traballo, as cotas dos barcos, etc. é abundante:

- Resolución do 9 de xaneiro de 2015, da Secretaría Xeral de Pesca, pola que se establecen disposicións de ordenación da pesqueira da sardiña ibérica (*Sardiña pilchardus*) que se pesca en augas ibéricas da zona CIEM VIIIc e IXa.

- Resolución do 23 de febreiro de 2016, da Secretaría Xeral de Pesca, pola que se establecen disposicións de ordenación da pesqueira da sardiña ibérica (*Sardiña pilchardus*) que se pesca en augas ibéricas da zona CIEM VIIIc e IXa.

- Resolución do 28 de febreiro de 2017, da secretaría Xeral de Pesca, pola que se establecen disposicións de ordenación da pesqueira da sardiña ibérica (*Sardiña pilchardus*) que se pesca en augas ibéricas da zona CIEM VIIIc e IXa.

A Consellería do Mar participou activamente na elaboración do Plan de Xestión e na súa modificación, e segue participando anualmente na fixación das cotas e límites de captura para, en coordinación co sector, a Administración Central e as das outras Comunidades Autónomas concernidas (todas as do Cantábrico e Andalucía pois estamos ante un stock que abarca as augas da VIIIc e tamén as da IX a), ter aberta a pesqueira e xestionar da mellor maneira posible a sardiña dispoñible.

No caso *da frota de Xeito*, as xestións da Consellería do Mar da Xunta de Galicia conseguiron incluír a estes buques dentro do Plan, e por tanto puideron ter reservada unha cota para pescala. Con posterioridade, e anualmente, do mesmo xeito que no caso das Resolucións da Secretaría Xeral de Pesca, apróbase o Plan de Xestión para *o Xeito*, de forma que se establecen cotas diarias e mensuais, para ir podendo facer unha mellor distribución e xestión das capturas.

> Por tanto, a Consellería do Mar da Xunta de Galicia leva traballando dende o minuto un para establecer as medidas necesarias (Plan de Xestión, establecementos de cota…) que permitan por unha banda recuperar a situación do stock da Sardiña Ibérica, e por outro manter a actividade pesqueira da nosa frota de cerco e xeito que ten como especie obxectivo este peixe. Sen esquecer nunca que o stock da Sardiña Ibérica ten unha ampla distribución, que vai máis aló do propio ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia. Por tanto, é preciso establecer medidas que poidan chegar a todos os implicados. E aquí é onde colabora a Xunta de Galicia, achegando os coñecementos técnicos e de experiencia para a realización e posta en práctica dun plan de xestión entre os dous Estados Membros da Unión Europea implicados (España e Portugal).

IV. CONSIDERACIÓNS FINAIS

No informe ordinario do ano 2016 -dentro deste último apartado- demos conta das medidas adoptadas pola Consellería do Medio Rural para diminución dos niños de avespas velutinas.

Neste ano 2017, pola súa importancia e incidencia no sector agrícola, prestamos a nosa atención sobre o plan de vixilancia e control da praga sufrida no cultivo e venda da pataca como consecuencia da couza guatemalteca (expediente 14265/17).

Solicitada a correspondente información da Consellería do Medio Rural, remitíronnos o 27 de marzo de 2017 a seguinte comunicación:

"A primeira detección da couza guatemalteca da pataca (Tecla solanivora) en Galicia realizouse o 31 de agosto de 2015. A partir do momento da confirmación oficial por parte do Laboratorio Agrario e Fitopatolóxico de Galicia, estableceuse un dispositivo que establecese unha normativa de aplicación, xa que non había lexislación aplicable máis que a xenérica de pragas de corentena na Unión Europea, que incluíse unhas medidas de erradicación e un dispositivo de vixilancia e control que asegurase a eliminación da praga.

A normativa publicada que establece as medidas recomendadas e obrigatorias para facer fronte á couza guatemalteca é a seguinte:

24. *Resolución do 16 de outubro de 2015, da Dirección Xeral de Gandería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, pola que se declara a presenza da praga de corentena denominada Tecia solanivora Povolny ou couza guatemalteca da pataca, establécense as zonas demarcadas para esta praga e adóptanse medidas urxentes para a súa erradicación e control na Comunidade Autónoma de Galicia.*

25. *Resolución do 11 de febreiro de 2016 da Dirección Xeral de Gandería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, pola que se amplían as zonas demarcadas pola presenza da praga de corentena denominada Tecia solanivora Povolny ou couza guatemalteca da pataca.*

26. *Resolución do 2 de febreiro de 2017 da Dirección Xeral de Gandería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, pola que se amplían as zonas demarcadas pola presenza da praga de corentena denominada Tecia solanivora Povolny ou couza guatemalteca da pataca.*

27. *Resolución do 9 de febreiro de 2017 da Dirección Xeral de Gandería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, pola que se amplían as medidas urxentes para a erradicación e control da praga Tecia solanivora Povolny ou couza guatemalteca da pataca na Comunidade Autónoma de Galicia.*

28. *Resolución do 8 de marzo de 2017, da Dirección Xeral de Gandería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, pola que se establecen as zonas infestadas e as zonas tampón e impleméntanse as medidas para a erradicación e control con respecto ao organismo de corentena Tecia solanivora Povolny ou couza guatemalteca da pataca na Comunidade Autónoma de Galicia, establecidas no Real decreto 197/2017 polo que se establece o Programa nacional de control e erradicación de Tecia (Scrobipalpopsis) solanivora Povolny.*

Máis recentemente publícase a normativa básica estatal, o Real Decreto 197/2017, do 3 de marzo, polo que se establece o programa nacional de control e erradicación de Tecia (Scrobipalpopsis) solanivora (Povolny) que ten por obxecto a regulación do Programa Nacional e as medidas de obrigado cumprimento no ámbito estatal básico.

No ano 2016 e para establecer e regular as medidas de control da praga, establécese en Galicia un Plan de Acción para a erradicación da Tecia solanivora. Este Plan constaba de tres actividades básicas: vixilancia, contención e erradicación nas zonas afectadas.

En canto á vixilancia e as prospeccións en campo, e co obxectivo de coñecer a distribución e o alcance da praga, identificáronse parcelas e almacéns afectados, delimitouse unha zona infestada e unha zona tampón e revisáronse todos os almacéns situados dentro destas zonas.

Nese ano 2016 instaláronse 441 trampas de captura en campo e en almacén en toda a comunidade autónoma, 126 nas zonas infestadas da provincia da Coruña, 261 nas

zonas infestadas da provincia de Lugo e 34 e 20 trampas de prospección en zonas libres das provincias de Ourense e Pontevedra respectivamente. Neste ano 2017 duplicouse a distribución destas trampas, ata un total de 982 trampas, de tal forma que sirvan de captura masiva nos 31 concellos actualmente infestados e o resto de prospeccións en zonas produtoras de patacas como a comarca de Bergantiños na Coruña ou a da Limia en Ourense.

Ademais disto, nas zonas tampón ou de vixilancia intensiva realizaranse controis visuais durante a recolección para verificar a presenza ou ausencia de danos que poidan asociarse á praga.

Fóra do que é a campaña de cultivo de pataca, continuarase co mantemento dunha rede de trampeo en almacéns de propietarios particulares e de almacéns comercializadores dentro das zonas demarcadas, e prohibirase o traslado de tubérculos fóra destas zonas, xa que o movemento de patacas é a principal vía de dispersión deste organismo nocivo.

A erradicación é o obxectivo prioritario do Plan de Acción de Galicia, e para iso a Administración Autonómica como medida de emerxencia desde a detección do organismo nocivo realizou as seguintes accións:

1. *Formación a técnicos de servizos provinciais e de oficinas agrarias sobre as zonas demarcadas e de especial vixilancia, sobre a detección, o recoñecemento e a identificación, sobre plans de control e medidas de erradicación do organismo nocivo.*

2. *Información a propietarios de parcelas en zonas demarcadas e a comerciantes, empresarios, distribuidores, almacenistas, entidades e cooperativas afectadas sobre medidas adoptadas nas zonas demarcadas e de especial vixilancia.*

3. *Distribución de dípticos e carteis informativos sobre a praga e o seu control.*

4. *Identificación dos propietarios as parcelas ou tubérculos afectados nas zonas infestadas, notificándolles a existencia do organismo para erradicar e especificando as medidas para adoptar e os tratamentos fitosanitarios a realizar.*

5. *Notificación da existencia da praga e entrega de material divulgativo (díptico) a todos os sectores afectados: particulares, produtores, cooperativas, almacéns e distribuidores de patacas.*

6. *Establecemento dun sistema de trampeo nas zonas afectadas, en época na cal non debería presentarse a praga, para comprobar se pode presentarse algún ciclo durante o inverno.*

7. *Destrución dos tubérculos contaminados e indemnización aos propietarios afectados, aplicación de tratamentos fitosanitarios e a aplicación dun conxunto de*

medidas culturais (en campo) e hixiénicas (en almacén).

As medidas obrigatorias de erradicación dirixidas aos produtores de pataca, tanto comercial como de autoconsumo, localizados nas zonas infestadas foron as seguintes:

1. *Prohibición de cultivo de patacas, desde o día 5 de marzo de 2017, en todos os concellos establecidos como zona infestada durante un período mínimo de dous anos e ata que se declare a erradicación da praga.*

2. *Todas as plantacións de pataca existentes nas zonas infestadas no momento de entrada en vigor do Real Decreto serán retiradas baixo control oficial no tempo máis curto posible e o seu destino será a destrución segundo o indicado no artigo 9.1 a) do Real decreto 197/2017.*

3. *Todas as patacas cultivadas en campañas anteriores, así como os rebrotes de pataca de anos anteriores, que aparezan durante o período de prohibición do cultivo, serán desenterradas e destruídas.*

4. *Nas parcelas de cultivo de pataca da campaña pasada realizarase polo menos un tratamento fitosanitario con produtos autorizados no Rexistro Oficial de Produtos Fitosanitarios.*

5. *Os almacéns de autoconsumo non poderán almacenar patacas orixinarias de zonas infestadas. As existencias de patacas que queden nos almacéns particulares da campaña anterior serán entregadas aos servizos oficiais para a súa destrución. Do mesmo xeito actuarase coas patacas de sementa compradas para esta campaña e que non foron plantadas.*

6. *Os almacéns nos que se gardaban as patacas de campañas anteriores, unha vez baleiros, se desinfectaran e desinxectaranse adecuadamente e instalaranse trampas con feromona sexual.*

7. *Destruiranse os sacos e embalaxes que estivesen en contacto coas patacas contaminadas.*

As medidas obrigatorias de erradicación dirixidas aos almacéns comerciais de pataca localizados nas zonas infestada son as seguintes:

1. *Deberán colocar mallas tupidas cun mínimo de 6x6 fíos/cm^2 en ocos e xanelas para evitar a entrada da praga. Nas portas deberá establecerse un sistema para evitar a entrada da praga (dobres portas outro sistema eficaz).*

2. *Desinfección do chan, paredes e teito con auga con lixivia ao 2% ou con materias activas autorizadas no Rexistro Oficial de Produtos Fitosanitarios do MAPAMA, ventilándoo adecuadamente antes de entrar.*

3. *Non almacenar nin comercializar patacas producidas dentro da zona infestada.*

4. *Instalación de, como mínimo, unha trampa con feromona sexual, en función do tamaño e distribución do almacén.*

5. *Levar un rexistro de todas as entradas e saídas de patacas do almacén, así como da súa orixe e destino, agás se o destino é o consumidor final.*

6. *Prohibir a entrada e comercialización dentro da zona infestada de pataca de semente, mentres non se levante a prohibición de cultivo.*

As medidas obrigatorias de erradicación dirixidas aos demais operadores de pataca localizados dentro da zona infestada son as seguintes:

1. *Só poderán comercializar patacas para o consumo directo e irán preparadas e envasadas para o consumidor final.*

2. *Está prohibida a comercialización de patacas a granel.*

3. *Non poderán comercializar patacas producidas dentro das zonas infestadas.*

As medidas obrigatorias de erradicación dirixidas a zona tampón son as seguintes:

Nas parcelas situadas na zona tampón:

1. *Aplicarase un tratamento fitosanitario durante a fase de tuberización do cultivo e antes da colleita.*

2. *Levarán a cabo inspecciones visuais polos servizos oficiais e non se instalarán trampas con feromona sexual, excepto no caso de que se detecten síntomas de que a praga pode estar presente.*

3. *Os tubérculos recolleitos só se poderán destinar a pataca de consumo.*

4. *Se o destino da pataca é a comercialización fóra da zona demarcada, só se permitirá despois de control oficial e verificación de ausencia da praga.*

Nos almacéns situados en zona tampón:

1. *Colocar mallas tupidas cun mínimo de 6x6 fíos/cm^2 nas portas, ocos e xanelas para evitar a entrada da praga.*

2. *Instalación de trampas de feromona sexual.*

3. *Se se comercializan patacas fóra da zona tampón, deberá verificarse que non se recolleron capturas nas trampas instaladas nin se detectaron tubérculos con presenza da praga.*

En canto ás medidas obrigatorias de erradicación dirixidas ao control do movemento de tubérculos nas zonas infestadas son as seguintes:

1. *Queda prohibido o movemento de todos os tubérculos de pataca procedentes de zonas infestadas, agás que se realice baixo control oficial ata vertedoiros autorizados.*

2. *A entrada e circulación de pataca de consumo nas zonas infestadas realizarase exclusivamente para o consumo directo e irán preparadas e envasadas para o consumidor final.*

3. *As entradas e saídas de pataca destes almacéns realizarase de forma que se evite a infestación, sempre en vehículos protexidos fisicamente para evitar a contaminación. As patacas comercializadas só poderán proceder de zonas libres da praga.*

4. *Queda prohibida a saída de pataca de consumo das zonas infestadas, unha vez que estas fosen almacenadas en instalacións situadas dentro destas zonas. Para iso recoméndase non almacenar grandes cantidades de pataca e de tal forma evitar os excedentes.*

5. *Para o transporte de patacas a almacéns situados dentro das zonas infestadas, deseñaranse rutas de repartición de forma que as últimas descargas realícense nestes almacéns e o vehículo utilizado salga baleiro destas zonas.*

6. *Realizaranse unha serie de medidas hixiénicas nos vehículos de transporte que aseguren a limpeza e eliminación da terra residual, de tal forma que se garanta que a praga non se poida establecer nin propagarse fóra da zona infestada.*

7. *Evitarase o tránsito de transporte de patacas de consumo con entrada e saída dunha zona demarcada se non vai facer ningunha descarga dentro da mesma. No caso de ser necesario o tránsito por estas zonas o camión deberá ir totalmente pechado cunha estrutura ríxida ou unha lona protectora que axuste perfectamente coa caixa do camión e impida calquera contacto do tubérculo co interior. Non deberá estacionarse na mesma máis que o tempo necesario para os descansos obrigatorios do transportista e deberá saír da zona o máis rapidamente posible.*

Este Plan de Acción para a erradicación da Tecia solanivora en Galicia someterase a unha revisión cando se considere necesario, para analizar e verificar que se están logrando os obxectivos fixados, segundo os datos obtidos nas inspeccións. Ademais, tamén poderá ser revisado en calquera momento cando: prodúzanse cambios na distribución da praga; ou se adquiriron novos coñecementos sobre a praga que afecten o seu resultado (por descubrimento de novos métodos de control)".

ÁREA DE SERVIZOS SOCIAIS

I- INTRODUCIÓN

A maior parte das queixas da área de servizos sociais refírense a situacións de exclusión ou risco de exclusión social, a atrasos na atención á dependencia, a retrasos nas valoracións de discapacidade, á falta de accesibilidade ou adaptacións, e á prolongación da falta de pagamento das pensións venezolanas e os graves problemas sociais que crea.

Insistimos na necesidade de desenvolvemento regulamentario da lei de inclusión social. Aprobouse o proxecto, que se atopa en tramitación ao peche do informe.

Como comprometéramos, este ano elaboramos un informe monográfico sobre accesibilidade, o *Estudo sobre Accesibilidade en Galicia*, en colaboración con diferentes entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade. Presentarase en breve ante o Parlamento de Galicia.

Pola falta de pagamento de pensións de Venezuela a Consellería de Política Social comprometeuse a axudar de forma rápida e eficaz nos casos máis graves, e no ámbito estatal despois da nosa intervención o Defensor del Pueblo dirixiu tres recomendacións á Secretaría de Estado de Seguridad Social para que facilite o acceso ás prestacións que correspondan.

Iniciamos 200 actuacións de oficio dirixidas a coñecer as situacións de exclusión ou risco de exclusión social no rural. Os concellos mencionan a escaseza de acceso á risga e problemas de atención na dependencia por diferentes causas. Porén, dan conta de numerosas iniciativas de protección a través dos departamentos de servizos sociais municipais.

II- DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	13485		252	
Admitidas	451	3,34 %	234	92,86 %
Inadmitidas	13	0,10 %	13	5,16 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	13021	96,56 %	5	1,98 %

A causa da remisión ao Defensor del Pueblo dun número de queixas tan considerable é que iso foi preciso na queixa colectiva referente á petición para a reforma da Constitución en materia de pensións. Foron 13017 queixas (Q/101 a 13018/17 e Q/13068 a 13167/17), tal e como explicamos no apartado 12 da actividade de supervisión.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	390	86,47 %	191	75,79 %
En trámite	61	13,53 %	61	24,21 %

A meirande parte das queixas que continúan en trámite son recentes.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución en 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2015	3	0	3	3	0
2016	63	0	63	62	1

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. As rendas e axudas sociais autonómicas e locais

Antes eran numerosos os casos en que coñecíamos amplos retrasos nos trámites das Rendas de Inclusión Social de Galicia (risgas). Dese retraso eran responsables a consellería competente entón (Consellería de Traballo e Benestar), os concellos, ou nalgúns casos ambos. En moitas ocasións foi preciso reclamar a resolución e pago urxente e recordar que se trata de axudas de subsistencia que abordan situacións de exclusión ou risco de exclusión social e necesidades persoais e familiares que non admiten demoras. En numerosas ocasións subliñamos que “se non se coñecen e pagan con prontitude perden o seu sentido”.

Desde 2015 coñécense moitas menos queixas por atrasos nas risgas e confirmamos a tramitación máis rápida que antes reclamábamos con insistencia. Coñecemos algún

caso de retraso, pero como xa indicamos non son abundantes e amplos, como sucedía antes.

> Coñécense moitas menos queixas por atrasos nas risgas e confirmamos a tramitación máis rápida que antes reclamábamos con insistencia

Para afrontar as solicitudes de rendas de inclusión a consellería competente aumenta o seu orzamento desde hai anos. A evolución ata este ano foi seguinte:

RISGA	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Beneficiarios nómina mes decembro	6.718	9.300	9.175	9.713	10.761	10.371
Solicitudes rexistradas en el año	6.427	7.693	6.509	6.512	6.804	6.040
Presuposto inicial (mills. de euros)	23,7	32,7	39,7	47,7	52,7	61,4

Fonte: Xunta de Galicia

A maioría das queixas por risgas agora refírense a determinados aspectos do recoñecemento da renda, como a súa retirada ou suspensión, atrasos dos recursos administrativos, cuantificación e pago dos atrasos, falta de recoñecemento dos novos tramos ou complementos, recoñecemento limitado de complementos, ou denegación cando o solicitante ten un traballo remunerado moi limitadamente.

> As queixas por risgas refírense a determinados aspectos de importancia, como os tramos ou complementos, as suspensións ou a denegación por traballos moi pouco remunerados

Son frecuentes as queixas por falta de recoñecemento de complementos previstos na Lei 10/2013. Como vimos comprobando, débense ao atraso do desenvolvemento regulamentario desa lei. Advertímolo dende hai tempo. Algunhas destacadas consecuencias son que non se aplica o tramo de transición ao emprego por atoparse condicionado á aprobación do decreto de desenvolvemento. Algo similar sucede coas axudas complementarias de alugueiro, que se atopan limitadas á espera do desenvolvemento regulamentario. Mentres non se aprobe o regulamento o devandito complemento só é aplicable ata un límite do 10% do IPREM. O recoñecemento deste

complemento limitado supón a imposibilidade doutras axudas vinculadas ao uso de vivendas, como axudas de inclusión para pago de mensualidades debidas (art. 48.1 a).

Nos últimos anos advertimos da necesidade de solucionar o amplo retraso na aprobación do decreto, que ocasiona importantes prexuízos. A disposición final primeira da Lei 10/2003 prevé que a Xunta de Galicia, nun prazo máximo de seis meses desde a súa publicación, elaborará as disposicións necesarias para o seu desenvolvemento e aplicación. Ese prazo venceu hai moito tempo.

Por medio de recomendacións, informes e mesmo contactos persoais cos responsables da Consellería de Política Social insistimos na necesidade de aprobar o decreto. Finalmente aprobou un proxecto que se atopa en tramitación ao peche deste informe, polo que esperamos que se aprobe en breve. A consellería informou de que o 2/10/17 remitiu ao Portal de Transparencia o anuncio da consulta previa para recadar a opinión das persoas e organización máis representativas sobre o regulamento. Despois "procederase cos seguintes trámites regulados na Lei 16/2010, de 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración Xeral e do sector público autonómico de Galicia". Dadas as circunstancias expresadas é preciso que se aprobe o máis axiña posible para dar cumprimento ao mandato legal.

A consellería aprobou o proxecto de decreto de desenvolvemento da lei de inclusión social; é preciso que se aprobe o máis axiña posible

Un problema de relevancia é a denegación da risga cando o solicitante ten un traballo parcial e pouco remunerado e por tanto pode atoparse en situación vulnerable. Despois de confirmar casos nos que se daba esa circunstancia formulamos á Consellería de Política Social recomendacións (Q/63690/16 e Q/25787/17) para que revisara o seu criterio, de acordo co cal se denega a risga nos casos nos que o solicitante ten un traballo remunerado moi limitadamente, polo que non pode entenderse que descarte a situación ou o risco de exclusión social. Ademais debera axilizarse o desenvolvemento da lei de inclusión social, pendente dende hai tempo, para incluír e aclarar este aspecto na liña mencionada, e os outros aspectos tamén pendentes, tal e como se trasladou á consellería en diferentes ocasións.

A Consellería de Política Social respondeu que estaba a estudar esa circunstancia para incluíla como parte do decreto de desenvolvemento da lei. Por tanto, traballa na liña do recomendado; porén, consideramos que a lei xa permite aplicar o criterio recomendado ("… poderán valorarse como persoas en situación de risco de exclusión, e, en consecuencia, incorporarse ao resto de medidas positivas de apoio, aquelas persoas nas que concorran factores de exclusión social sinalados no apartado primeiro de este

artigo aínda que realicen actividades laborais de baixa remuneración que pola súa natureza descontinua ou parcial non garantan unha inserción social e laboral", art. 3.3 da Lei 10/2003). Tampouco existe impedimento na risga, posto que os ingresos descontaríanse da prestación (art. 6.4 da Lei 10/2003).

A Consellería de Política Social respondeu que o anteproxecto de decreto contemplaría equiparar á situación de desemprego o suposto de persoas inscritas como demandantes de mellora de emprego para a aplicación do disposto no art. 3. A aplicación do criterio recomendado resulta razoable, como se aprecia na queixa Q/63690/16 e noutras similares. Algún dos afectados agradeceu a recomendación e o anuncio do seu cumprimento, e reclamou que se fixera axiña, o que compartimos.

A Consellería de Política Social aceptou a nosa recomendación de equiparar aos desempregados e aos demandantes de mellora de emprego á hora de aprobar risgas

Outras queixas refírense á retirada ou suspensións das risgas. O máis habitual é que se confirme a súa legalidade por incumprimentos das condicións ou a falta de comunicación de cambio de condicións económicas. Nestes casos resulta importante a proba e valoración dos feitos en que se basea a decisión e o tempo de resposta dos recursos. Cando existe algunha dúbida sobre a legalidade das medidas insistimos na necesidade de revisar as actuacións e resolver axiña os recursos.

Nun caso mencionábase que a suspensión deuse despois dun prazo de 2 meses para conectarse á rede eléctrica (Q/13988/17). Despois da investigación coñecemos que a suspensión estaba motivada pola perda dos requisitos da prestación; os servizos sociais do concello comunicaron que "non acude ás citas de seguimento". Demandouse ao concello un novo informe social e o asunto atópase pendente dese informe e dun novo proxecto de integración "onde se recolla a obriga expresa de acudir aos seguimentos" e cumprir os obxectivos e accións. Un deles refírese ás condicións de habitabilidade da vivenda.

Outros problemas trasladados nas queixas refírense á denegación ou retirada das risgas debido a que se condicionan a ter un fogar independente. No caso de dúas queixas (Q/22204/17 e Q/22027/17) a consellería denegáraas porque as persoas residían nas vivendas da antiga Bemposta, en Ourense. Os afectados alegaban que a Xunta comprometérase a realoxalos en caso de que tiveran que abandonalas. A consellería quería que os servizos urbanísticos do Concello de Ourense informaran sobre se o domicilio constitúe vivenda independente, pero o concello non se considerou competente. As circunstancias das vivendas teñen que ser coñecidas pola administración autonómica. As mercou en 1985 nunhas condicións que ten documentadas. As novas

vivendas non se fixeron e os habitantes de Bemposta seguiron nas antigas. Poderían estar habilitados polo título ao que se refiren como condición na adquisición. Como os documentos deben estar na Xunta de Galicia non deberían pedirse nin aos afectados nin ao concello, senón aplicarse o que proceda de acordo co que obre na consellería. Iso é o que argumentan os reclamantes.

Nestas mesmas queixas tamén se require que o domicilio sexa vivenda en propiedade. Porén, a lei sinala que o requisito é un domicilio por unidade familiar, coas excepcións que se conteñen na propia lei. Por tanto, debería acreditarse ter constituída unha unidade económica de convivencia independente, o que non coincide coa argumentación para denegar a risga (vivenda en propiedade). Neste senso debe aclararse a interpretación que se fai aos efectos que tratamos.

Polo anterior formulamos á Consellería de Política Social dúas suxestións para que se aclararan os aspectos sinalados e se reclame informe do departamento da Xunta de Galicia competente en materia de vivenda o que anteriormente se reclamara do concello; que se aclare a interpretación que se fai do requisito do domicilio por unidade familiar, e que no seu caso se revise a resolución de acordo co aclarado. A consellería rexeitou as suxestións.

Coñecemos a redución da risga debido ao cobro dunha indemnización determinada por un xulgado do penal (Q/29203/17). A consellería respondeu que considera que a indemnización por danos computa para os efectos de cuantificar os recursos ou ingresos. Pola nosa banda indicamos que a lei non computa as indemnizacións, que son compensacións ou resarcimentos. A consellería non computa indemnizacións no tratamento de supostos similares, por exemplo aos efectos das pensións non contributivas. Isto coñecémolo na queixa Q/29114/17 (posible retirada da pensión non contributiva debido ao cobro dunha indemnización como consecuencia do incendio dunha casa en Carballeda de Avia na vaga de incendios do mes de outubro). A consellería respondeu que non se retiraría a pensión.

Anteriormente iniciouse un expediente referente á solicitude de risga por unha persoa vítima de violencia de xénero. Nunha nova queixa reclama contestación ao recurso de alzada contra a denegación. A traballadora social municipal informou que a afectada non responde ás peticións e que nas diferentes entrevistas se lle informou que debe contestar. O recurso foi desestimado e facilitouse outra cita para unha nova solicitude. Nela a consellería requiriu aclaración de ingresos por movementos bancarios. Fixéronse varios requirimentos, pero non presentou a documentación, a pesar de ser advertida das consecuencias.

Nalgún caso as queixas refírense a desacordos coas valoracións das situacións de risco ou exclusión social polos concellos (Q/2/17). O Concello de Ames interpretaba que a reclamación de alimentos e o cobro de 445 € para todos os membros da unidade familiar non eran razóns suficientes para apreciar a exclusión ou o risco dela, senón que á vez deben darse outras circunstancias. Sinalou que a cantidade excede o máximo de ingresos

para que se entenda a existencia da situación e que existe un "desacordo" do Valedor do Pobo coas normas galegas que regulan as situacións de exclusión social e déficit de recursos.

Fixemos unha valoración provisional e requirimos do Concello de Ames e da Consellería de Política Social que aclararan a consideración da situación ou risco de exclusión social nos casos nos que se realicen actividades laborais de baixa remuneración que pola súa natureza descontinua ou parcial non garantan unha inserción social e laboral. Indicamos que a valedora non traslada ningún desacordo coas normas aplicables; trasládase a necesidade de interpretar a súa aplicación ao caso que coñecemos. A lei sinala que os factores básicos para valorar a exclusión ou o seu risco son a ausencia ou déficit grave de recursos e a situación de desemprego. Pero pode valorarse a situación de risco de exclusión e aplicarse determinadas medidas de apoio a aquelas persoas que non se atopen nas circunstancias mencionadas. É o que propón a queixa. A entrega de alimentos é un indicio moi fundado de exclusión. A actividade laboral parcial ou limitada non é un factor excluínte da exclusión social, do seu risco ou da vulnerabilidade. A consellería competente informou nese senso. Subliña que son aplicables medidas positivas de apoio ou inclusión, aínda que non determinadas prestacións, como a risga.

Corresponde aos servizos sociais municipais a valoración da exclusión ou do seu risco, pero non pode facerse unicamente avaliando a escaseza de recursos e o desemprego, senón que debe terse en conta que pode darse tamén nos casos de actividades laborais de baixa remuneración que non garantan a inserción social ou laboral. No caso examinado os ingresos da unidade familiar eran escasos; o concello incluíra á familia no programa de alimentos, polo que constan fundados indicios de exclusión ou risco; e no caso de ser precisa información complementaria para decidir debería terse pedido, e non alegar que non obra mais información. Neste tipo de casos o concello debería analizar outras cuestións. Trasladamos o criterio ao Concello de Ames.

En canto a Axudas de Inclusión Social a evolución das mesmas foi a seguinte:

AES

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total nº de axudas concedidas	2.595	2.537	2.841	2.781	2.934	2.623
Solicitudes rexistradas no ano	4.307	4.755	4.087	4.575	4.275	4.661
Presuposto inicial (mills. de euros)	3	4,5	4,5	4,5	4,5	3,2

Fonte: Xunta de Galicia.

Na Q/22515/17 a consellería confirmara que arquivou o procedemento porque considerou que cando vencera o prazo non se presentara a documentación requirida. No informe indica os documentos non achegados. Porén, a afectada achega o escrito de arquivo e nel non se especifican. Iso parece contrario ao previsto. Se a consellería non especifica o que entende que queda por achegar a afectada non pode subsanalo o día da notificación. Esta posibilidade legal foi aplicada adecuadamente noutras ocasións pola

consellería. A consellería considera que o entregado pola afectada non é todo o requirido e por esa razón, unha vez transcorrido o prazo, resolveu arquivar o procedemento; e que non é aplicable o art. 73.3 da Lei 39/2015 e esa previsión non obriga á administración a facer novos requirimentos se a documentación é incompleta, senón que so ten por fin "evitar que a documentación requirida se envíe o mesmo día en que se emite a resolución, polo que non é de aplicación neste suposto". O indicado non pode compartirse. O artigo citado habilita ás persoas requiridas para rectificar a falta de entrega de documentación o día da notificación do arquivo. Por tanto, a consellería debería ter indicado a documentación que entendía que non se entregara (toda ou parte da que requiriu no seu momento), de tal forma que a afectada puidera presentala ese día, tal e como se habilita na nova lei de procedemento e como se facía noutras normas xa con anterioridade. Polo exposto de novo nos dirixímonos á consellería co fin de requirir que con urxencia facilitara aclaración.

En canto as actuacións municipais, unha asociación de Vigo achegou unha solicitude por cortes de auga a fogares empobrecidos (Q/899/16). A queixa refírese basicamente aos cortes de subministro da auga potable como consecuencia da falta de pago por parte de familias en situación ou risco de exclusión social e sinala que a empresa non aplica ningunha medida para evitar o corte; e o concello non incluíu no prego de condicións da concesión ningunha cláusula que prohiba os cortes de auga nin aprobou normas que ofrezan solucións. A resposta do concello indica que, ademais das axudas municipais que menciona para pagos de facturas e evitar os cortes, tamén asinou un convenio coa empresa concesionaria para garantir o acceso a este servizo aos que estean en situación de exclusión social mediante as axudas necesarias. A concesionaria achegou en 2016 30.000 € e o concello seleccionou as unidades familiares beneficiarias das axudas. O convenio publicouse nun enlace que menciona. Así pois o concello estableceu un mecanismo para abordar as situacións obxecto da queixa. O medio é cuestión que corresponde elixir ao propio concello, posto que se trata dunha facultade discrecional.

A mesma queixa denunciaba opacidade no tratamento do asunto e reclamaba que os datos foran públicos. Pero os datos necesariamente públicos unicamente son os que determinan as leis de transparencia cando preceptúan o contido da publicidade activa ou de oficio. Podería formalizarse unha solicitude de información pública a responder no prazo dun mes.

2. A situación da protección á dependencia

Para valorar a situación da dependencia comezamos coa exposición dos datos oficiais en Galicia, no conxunto de España e por Comunidades Autónomas.

RESOLUCIONS
Situación a 31 de decembro de 2017

ÁMBITO TERRITORIAL	Solicitudes		Resolucións		Grado III		Grado II		Grado I		TOTAL PERSONAS BENEFICIARIAS CON DEREITO A PRESTACIÓN	
	Nº	%	Nº	% solicitudes	Nº	% resoluciones	Nº	% resoluciones	Nº	% resoluciones	Nº	% resoluciones
Andalucía	383.618	22,42	355.387	92,64	80.262	22,58	120.933	34,03	87.322	24,57	288.517	81,18
Aragón	46.842	2,74	39.935	85,25	10.969	27,47	12.950	32,43	9.415	23,58	33.334	83,47
Asturias (Principado de)	36.927	2,16	32.616	88,33	6.972	21,38	8.586	26,32	9.099	27,90	24.657	75,60
Balears (Illes)	27.549	1,61	25.716	93,35	5.627	21,88	8.129	31,61	6.614	25,72	20.370	79,21
Canarias	47.444	2,77	35.898	75,66	11.606	32,33	10.565	29,43	8.466	23,58	30.637	85,34
Cantabria	23.912	1,40	23.400	97,86	6.352	27,15	7.964	34,03	5.437	23,24	19.753	84,41
Castilla y León	122.121	7,14	113.914	93,28	30.358	26,65	30.520	26,79	29.103	25,55	89.981	78,99
Castilla-La Mancha	85.807	5,01	79.136	92,23	18.587	23,49	21.865	27,63	22.675	28,65	63.127	79,77
Catalunya	305.482	17,85	281.918	92,29	50.440	17,89	87.091	30,89	86.730	30,76	224.261	79,55
Comunitat Valenciana	108.391	6,33	90.539	83,53	22.739	25,12	27.334	30,19	23.041	25,45	73.114	80,75
Extremadura	54.542	3,19	47.786	87,61	11.467	24,00	11.481	24,03	12.199	25,53	35.147	73,55
Galicia	80.796	4,72	79.293	98,14	25.094	31,65	23.601	29,76	18.533	23,37	67.228	84,78
Madrid (Comunidad de)	205.200	11,99	204.920	99,86	52.128	25,44	52.136	25,44	45.927	22,41	150.191	73,29
Murcia (Región de)	44.344	2,59	43.289	97,62	14.495	33,48	16.581	38,30	8.203	18,95	39.279	90,74
Navarra (Comunidad Foral de)	19.891	1,16	19.711	99,10	3.351	17,00	5.685	28,84	6.285	31,89	15.321	77,73
País Vasco	99.245	5,80	98.592	99,34	20.658	20,95	25.303	25,66	30.383	30,82	76.344	77,43
Rioja (La)	15.151	0,89	15.118	99,78	2.995	19,81	3.931	26,00	3.990	26,39	10.916	72,21
Ceuta y Melilla	4.117	0,24	3.998	97,11	910	22,76	1.089	27,24	775	19,38	2.774	69,38
TOTAL	1.711.379	100,00	1.591.166	92,98	375.010	23,57	475.744	29,90	414.197	26,03	1.264.951	79,50

PERSOAS BENEFICIARIAS E PRESTACIONS
Situación a 31 de decembro de 2017

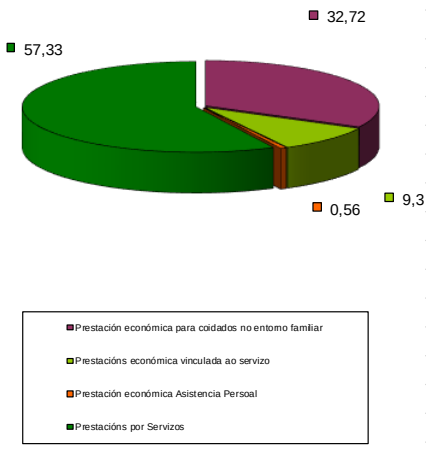
ÁMBITO TERRITORIAL	PERSOAS BENEFICIARIAS CON PRESTACIóNS	PRESTACIONES																				RATIO DE PRESTACIóNS POR PERSOA BENEFICIARIA
		Prevención Dependencia e Promoción A.Persoal		Teleasistencia		Axuda a Domicilio		Centros de Día/Noite		Atención Residencial		P.E Vinculada Servizo		P.E Cuidados Familiares		P.E Asist. Persoal		TOTAL		
	Nº	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Andalucía	196.730	1.602	0,63	80.547	31,70	58.657	23,09	14.000	5,51	24.607	9,69	3.726	1,47	70.914	27,91	9	0,00	254.062	100,00	1,29
Aragón	25.617	2.892	10,12	853	2,99	2.611	9,14	1.512	5,29	3.786	13,25	5.255	18,39	11.663	40,82	0	0,00	28.572	100,00	1,12
Asturias (Principado de)	21.242	5.955	21,93	985	3,63	3.779	13,91	2.264	8,34	3.145	11,58	2.413	8,89	8.616	31,73	1	0,00	27.158	100,00	1,28
Illes Balears	16.761	1.428	7,57	1.292	6,85	524	2,78	1.068	5,66	2.355	12,49	819	4,34	11.375	60,31	0	0,00	18.861	100,00	1,13
Canarias	19.417	17	0,08	876	4,33	6	0,03	4.144	20,48	3.659	18,09	3.771	18,64	7.757	38,34	0	0,00	20.230	100,00	1,04
Cantabria	15.283	0	0,00	1.431	8,35	1.045	6,10	1.814	10,58	4.450	25,96	0	0,00	8.402	49,01	0	0,00	17.142	100,00	1,12
Castilla y León	88.709	13.858	12,00	8.766	7,59	22.087	19,12	8.397	7,27	8.897	7,70	28.651	24,80	24.255	21,00	596	0,52	115.507	100,00	1,30
Castilla-La Mancha	51.473	4.877	7,83	9.815	15,75	14.010	22,48	3.211	5,15	12.102	19,42	5.118	8,21	13.167	21,13	19	0,03	62.319	100,00	1,21
Catalunya	141.058	956	0,54	17.623	10,03	25.309	14,40	11.770	6,70	28.192	16,04	11.611	6,61	80.247	45,67	17	0,01	175.725	100,00	1,25
Comunitat Valenciana	61.488	558	0,86	3.762	5,80	29	0,04	6.560	10,11	10.586	16,32	10.001	15,42	33.374	51,44	6	0,01	64.876	100,00	1,06
Extremadura	25.582	1.174	4,16	1.855	6,57	757	2,68	1.866	6,61	4.509	15,97	11.253	39,85	6.825	24,17	0	0,00	28.239	100,00	1,10
Galicia	55.370	4.167	6,54	4.049	6,36	20.465	32,13	7.062	11,09	7.660	12,02	6.806	10,68	13.392	21,02	100	0,16	63.701	100,00	1,15
Madrid (Comunidad de)	117.758	3.274	2,14	34.626	22,59	34.239	22,34	15.294	9,98	22.859	14,91	16.211	10,58	26.705	17,42	78	0,05	153.286	100,00	1,30
Murcia (Región de)	33.962	3.667	8,66	5.762	13,60	533	1,26	3.615	8,53	4.232	9,99	1.680	3,97	22.875	54,00	0	0,00	42.364	100,00	1,25
Navarra (Comunidad Foral de)	12.284	209	1,34	2.065	13,25	1.041	6,68	271	1,74	1.823	11,69	1.148	7,36	9.029	57,92	2	0,01	15.588	100,00	1,27
País Vasco	62.070	154	0,20	9.293	12,14	6.780	8,86	7.162	9,36	12.743	16,65	1.273	1,66	33.312	43,52	5.826	7,61	76.543	100,00	1,23
La Rioja	7.396	864	8,37	2.066	20,02	2.074	20,09	872	8,45	1.357	13,15	930	9,01	2.159	20,92	0	0,00	10.322	100,00	1,40
Ceuta y Melilla	2.631	426	12,12	610	17,35	779	22,16	77	2,19	212	6,03	3	0,09	1.409	40,07	0	0,00	3.516	100,00	1,34
TOTAL	954.831	46.078	3,91	186.276	15,81	194.725	16,53	90.959	7,72	157.174	13,34	110.669	9,39	385.476	32,72	6.654	0,56	1.178.011	100,00	1,23

PERSOAS BENEFICIARIAS E AGRUPACIÓN PRESTACIÓNS

Situación a 31 de decembro de 2017

ÁMBITO TERRITORIAL	TOTAL PRESTACIÓNS POR SERVIZO (1)		PRESTACIÓNS ECONÓMICAS PARA COIDADOS NO ENTORNO FAMILIAR		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Andalucía	183.148	72,09%	70.914	27,91%	254.062	100,00%
Aragón	16.909	59,18%	11.663	40,82%	28.572	100,00%
Asturias (Principado de)	18.542	68,27%	8.616	31,73%	27.158	100,00%
Illes Balears	7.486	39,69%	11.375	60,31%	18.861	100,00%
Canarias	12.473	61,66%	7.757	38,34%	20.230	100,00%
Cantabria	8.740	50,99%	8.402	49,01%	17.142	100,00%
Castilla y León	91.252	79,00%	24.255	21,00%	115.507	100,00%
Castilla-La Mancha	49.152	78,87%	13.167	21,13%	62.319	100,00%
Catalunya	95.478	54,33%	80.247	45,67%	175.725	100,00%
Comunitat Valenciana	31.502	48,56%	33.374	51,44%	64.876	100,00%
Extremadura	21.414	75,83%	6.825	24,17%	28.239	100,00%
Galicia	50.309	78,98%	13.392	21,02%	63.701	100,00%
Madrid (Comunidad de)	126.581	82,58%	26.705	17,42%	153.286	100,00%
Murcia (Región de)	19.489	46,00%	22.875	54,00%	42.364	100,00%
Navarra (Comunidad Foral de)	6.559	42,08%	9.029	57,92%	15.588	100,00%
País Vasco	43.231	56,48%	33.312	43,52%	76.543	100,00%
La Rioja	8.163	79,08%	2.159	20,92%	10.322	100,00%
Ceuta y Melilla	2.107	59,93%	1.409	40,07%	3.516	100,00%
TOTAL	792.535	67,28%	385.476	32,72%	1.178.011	100,00%

(1) As prestacións por servizo inclúen: Prevención dependencia e promoción autonomía persoal, Teleasistencia, Axuda a domicilio, Centros de día/noite, Atención residencial. Ademais, se inclúen as prestacións mediante servizos a través a prestación económica vinculada ao servizo, e a prestación económica de asistencia persoal.



Fonte: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

DATOS DO OBSERVATORIO ESTATAL DE DEPENDENCIA

Ano	Dependentes que perciben prestación	Dependentes con dereito a prestación	Ditames valorados	Solicitudes presentadas
2011	34.092	62.404	78.608	89.625
2012	39.139	61.956	84.172	87.098
2013	38.729	56.835	80.636	82.400
2014	39.004	53.881	79.262	81.101
2015	41.823	65.495	76.654	79.244
2016	49.101	66.494	77.804	79.530
2017	55.370	67.228	79.293	80.796

Fonte: Observatorio Estatal da Dependencia

Como en anos anteriores, recibimos numerosas queixas por atrasos nos procedementos de dependencia. Antes adoitaban centrarse na aprobación ou no cumprimento do programa de atención (PIA), pero este ano detectamos retrasos tamén na fase anterior, a de valoración. A consellería confirmou que determinadas áreas tiñan unidades que estaban sufrindo retrasos na fase de valoración (por exemplo, Santiago de

Compostela, Q/25786/17). Sinalou que a pesar do grande esforzo "de cara a diminuír os tempos de valoración, o cumprimento da orde de prelación establecida fai que, inevitablemente, se atopen usuarios á espera do citado trámite". Tamén estaba retrasada a valoración no caso Q/13191/17, polo que formulamos unha recomendación.

As queixas de dependencia adoitaban centrarse nos programas de atención, pero este ano detectamos retrasos tamén na fase de valoración

Con carácter xeral a consellería informou (Q/22670/17) que desde a entrada da solicitude ata a valoración de dependencia o tempo medio é de 98,09 días, e para a emisión da resolución de valoración 120,6 días. Prodúcese unha demora media de 30 días sobre o prazo de 3 meses. Tamén se retrasa a entrada no rexistro do órgano competente nunha media de 23 días, segundo os datos da consellería. Aos retrasos nos trámites autonómicos engádense os provocados no curso previo nalgúns concellos (primeira cita, informe social…). Os datos que achega a consellería son medios e por tanto nalgúns casos aprécianse retrasos maiores. Formulamos recomendacións para que se corrixiran as situación detectadas.

Comprobamos retrasos nas queixas Q/14003/17, Q/25786/17 ou Q/14918/17. Como consecuencia desta formulamos unha recomendación á Consellería de Política Social, que a aceptou e lle deu efectividade; fixera a valoración, comprometérase a aprobar o PIA (libranza) nun mes e comezaría o pago da prestación. Na Q/14443/17 a valoración retrasada referíase a unha revisión por empeoramento (case un ano). Iso afectaba tamén ao programa de atención, que podería cambiar en razón do novo grado e as necesidades. Recomendamos á consellería que urxentemente resolvera o expediente de valoración e o programa de atención, e que evitara este tipo de demoras, que prexudican á reclamante e ao resto do afectados. A consellería aceptou a recomendación e deulle efectividade, posto que resolveu sobre a valoración retrasada e tamén sobre a atención.

Na Q/21984/17 indicábase o retraso na valoración anterior e o posible retraso na actual. Os informes confirmaron o retraso da anterior (solicitude de 27 de abril de 2016 e valoración do 27 de febreiro de 2017). Agora atopábase pendente a admisión da revisión e no seu caso a valoración. No curso da queixa coñecemos que se aprobou a revisión e que a valoración se atopaba pendente.

Noutros casos os retrasos refírense aos recursos de alzada contra as valoracións. Na Q/23860/17 coñecemos unha valoración á baixa do fillo da reclamante, con discapacidade intelectual, o que provocaba que se quedara sen a praza no centro onde o atendían. Reclamamos a resolución urxente do recurso e a consellería revisou o

expediente e resolveu recoñecer o máximo grao (gran dependencia), co que podería continuar no centro.

Antes destacaban os atrasos das solicitudes de prestacións económicas por coidados na contorna familiar, que eran frecuentes e amplos debido a unha mala praxe que se corrixiu en 2015 despois de que esta institución transmitise moitas valoracións, recomendacións e informes con ese fin. Agora non se dan os retrasos comentados, pero si numerosas respostas negativas a solicitudes de prestación económica na contorna familiar, o que dá lugar a queixas. Normalmente atribúese un servizo de axuda no fogar (SAF) e non o solicitado, a prestación. Adoita facerse mencionando o carácter excepcional desta, a preferencia dos servizos e que as solicitudes non son vinculantes, polo que a orientación dos equipos técnicos pode ser outra. Porén, en diferentes ocasións transmitimos á consellería que, con ser certo o que alega, non obstante a motivación para a resolución en sentido contrario ao pedido debería referirse ao caso concreto e non só aos criterios xerais que adoita citar. Debería indicarse porqué en cada caso non se considera adecuada a prestación. A previsión de que a prestación é posible, aínda que excepcional, fai que a súa denegación deba conter as causas polas que non concorren as circunstancias que noutros casos motivan a aprobación da prestación (criterios para aplicar ou rexeitar a prestación). Así o indicamos nas queixas Q/25466/17 e Q/21570/17. Na última a consellería aclarou que o órgano técnico de valoración non considerou que a persoa proposta como coidadora cumprira os requisitos debido á súa idade.

En diferentes casos as familias que pediran unha prestación por coidados na contorna familiar e ás que lles deran un servizo de axuda no fogar recorrérono. A consellería interpretaba que renunciaban ao servizo e á solicitude de dependencia, polo que arquivaba o expediente. Na Q/22686/17 á renuncia ao servizo engadíase acceder á libranza de coidados na contorna familiar, polo que debería terse tratado como unha solicitude de cambio de PIA e non como unha renuncia á dependencia. A consellería recoñeceu o erro e anunciou que o corrixiría no recurso.

Apreciamos atrasos na atención, en especial para determinados servizos, como os residenciais e os municipais de atención no fogar.

> Danse retrasos na prestación dos servizos de dependencia, especialmente nos residenciais e os municipais de atención no fogar

Comprobamos o retraso na asignación dunha praza residencial de emerxencia para unha persoa cunha enfermidade psíquica (Q/22485/17). A consellería tiña 54 prazas para esa necesidade, pero todas estaban ocupadas. Tendo en conta a crecente demanda e os casos de emerxencia pendentes puxo en marcha un proceso de contratación para ampliar as prazas, polo que a afectada tería a praza en breve. Tamén apreciamos retrasos na atención dunha persoa dependente afectada de alzheimer (Q/22427/17), polo que recomendamos á Consellería de Política Social que urxentemente dera efectividade ao

programa de atención aprobado, que se atopaba moi demorado. Pero a consellería non concretou a praza atribuída e indicou que dado que transcorreran máis de tres meses se podía solicitar a modificación do programa e pedir unha prestación económica para o servizo privado sen perder o posto na lista de espera para a praza pública, e mesmo "abrir" a solicitude a todo o territorio de Galicia para ter máis posibilidades. Á vista da resposta entendemos rexeitada a recomendación.

Comprobamos o retraso doutras prazas residenciais. Na queixa Q/1134/17 recomendamos á Consellería de Política Social que con urxencia dera efectividade á prestación, posto que o servizo se atopaba demorado, e que non se produciran demoras que prexudican aos afectados. A consellería sinalou que seguía na lista de espera nun posto parecido ao informado anteriormente. Indicamos que a lista de espera (programa de asignación de recursos) ten por fin ordenar a atribución dos servizos cando non están dispoñibles, pero non desvirtúa a necesidade de cumprir os prazos, que son incondicionais por tratarse dun dereito subxectivo.

A Q/14268/17 referíase a outro retraso de praza residencial. Formulamos unha recomendación nos mesmos termos que as anteriores. Novamente a resposta non anunciou o cumprimento do recomendado e reiteraba os argumentos do informe que deu lugar á recomendación.

Tamén son comúns os retrasos na prestación dos servizos municipais de axuda no fogar (SAF). Na Q/13239/17 comprobamos que se concedera ese servizo. Debería prestalo o Concello de Ordes, pero o afectado levaba un ano na lista de espera. Recomendamos ao concello que aclarara as causas polas que non se prestou o servizo da súa responsabilidade xa co PIA aprobado, e o medio polo que se relaciona coa administración autonómica para definir as prazas que oferta o concello, especialmente no caso examinado. Á Consellería de Política Social recomendámoslle que urxentemente facilitara aclaración sobre o medio polo que se relacionan coas administracións locais para definir as prazas deste servizo que oferta cada concello e sobre as actuacións da Xunta de Galicia para casos de incumprimento de programas aprobados, como neste suposto. Tanto a consellería como o concello aceptaron a recomendación formulada e déronlle cumprimento. Aumentouse o número de horas do servizo no concello e a afectada incorporouse a el polo sistema de dependencia con 20 horas mensuais, o establecido no seu programa.

A Q/21984/17 refírese a que non se deu cumprimento ao PIA de servizo de axuda no fogar de 21 a 45 horas a prestar polo Concello do Bolo. O concello confirmou o incumprimento (so 18 horas) por falta de horas do servizo municipal. Porén, no curso da queixa coñecemos que xa estaban a prestarse as 45 horas.

Dende hai tempo existen diferencias entre as administracións á hora de atribuír a responsabilidade polos retrasos nos servizos de axuda no fogar; os concellos adoitan indicar que é da consellería e esta que é dos concellos. Continúan as discrepancias nesta

orde e prexudican aos afectados; é preciso clarificar a responsabilidade de cada administración no que se refire ás prazas de servizo de axuda no fogar nos concellos.

Outros retrasos afectan as libranzas de servizos. Por exemplo, na Q/13196/17 tratamos o retraso de case ano e medio para concretar un servizo xa proposto (libranza vinculada á adquisición dun servizo de axuda no fogar). Recomendamos á consellería que con urxencia resolvera o expediente e que con carácter xeral adoptara as medidas que eviten este tipo de demoras, que prexudican ao reclamante e ao resto dos afectados. A consellería aceptou a recomendación e deulle cumprimento, posto que indicou que a primeira nómina se pagaría en breve e que tamén pagaría os atrasos.

Tamén apreciamos retrasos na resolución de recursos de alzada contra resolucións de dependencia. O retraso do recurso non é una sinxela cuestión formal, senón que afecta ao fondo dos asuntos, polo que o que se trata neles debe resolverse axiña.

Apreciamos retraso no recurso na queixa Q/16369/17, o que fixo que formuláramos unha recomendación á Consellería de Política Social para que urxentemente resolverao. A consellería aceptou a recomendación e respondeu ao recurso. Tamén confirmamos retrasos de dous recursos nas queixas Q/21406/17 e Q/21570/17. Na primeira a consellería responde facendo mención á atención que se presta dente hai tempo á persoa con dependencia en función dos diferentes PIAs resoltos. Porén, o anterior nin se puxo en dúbida nin era o obxecto da recomendación formulada. Indicábase que con urxencia se resolvera o recurso de alzada pendente e que nel se resolvera sobre o fondo do asunto (a contía da libranza para atención residencial) e que se aplicaran medidas de reforzo para solucionar o retraso dos recursos. A resposta non concretou as medidas reclamadas. Na segunda a consellería argumentou que despois dos 3 meses a resolución é presunta (por silencio) e se pode recorrer. Xustifica o retraso co gran volume de recursos. Porén, iso non xustificaba o incumprimento dos prazos. Os recursos deben resolverse en 3 meses. Non pode xustificarse a falta de resolución expresa nas previsións de silencio negativo. O transcurso do prazo e as previsións respecto das consecuencias do silencio só pode entenderse como unha garantía para o cidadán afectado polo atraso, que nese caso escollerá entre acudir á xurisdición contenciosa-administrativa en contra da resolución presunta ou esperar o cumprimento da obriga da administración de resolver. Polo tanto, en ningún caso a administración pode alegar esta circunstancia como escusa ou atenuante da súa abstención, ao permanecer a súa obriga de resolución. A consellería indicou que tiña previsto un plan extraordinario para resolver o maior número de recursos pendentes.

Nalgún caso a queixa referiuse a contía da prestación económica por coidados na contorna familiar (Q/64836/16). Despois da investigación concluímos que a prestación por dependencia axustábase ao establecido nas normas. O cálculo da capacidade económica incluía todas as pagas e outros posibles conceptos que se detallaban na resolución. A contía podería ser menor, pero resultaba aplicable o mínimo (25% da contía máxima).

En canto ao falecemento de persoas con dependencia e sen atención despois de que vencera o prazo para atendelos, tentamos que se compensen de forma rápida e sinxela, sen necesidade de acudir a procedementos complexos ou á vía xudicial, cando a responsabilidade resulta clara e fácil de cuantificar. A administración non pode ser a beneficiaria dos atrasos, polo que recomendamos un procedemento específico e rápido, creado co Decreto 15/2010 e desenvolto na Orde do 2 de xaneiro de 2012. Pero as condicións impostas para a súa aplicación fai que sexa escasa.

Unha das condicións para compensar é que se pagara a Seguridade Social do coidador, a pesar de que polo retraso do programa de atención non se integrara no sistema de dependencia. Indicamos que debería terse en conta que entón os custos da Seguridade Social eran asumidos pola administración estatal e a alta facíase cando se aprobaba o programa de atención. Posteriormente o Estado deixou de asumir o custo do alta. Esta adoitaba facerse cando comeza a percibirse a prestación, polo que non era razoable entendela como condición para a compensación. Ademais, a maior parte dos atrasos e reclamacións para compensación por falecemento sen atención débense a propostas de prestación económica por coidados na contorna familiar e os coidadores non adoitan darse de alta. A consellería alegaba que era o previsto na súa orde. Iso obrigaba a reclamar por vías ordinarias, como a responsabilidade patrimonial ou xudicialmente, dificultando compensar a responsabilidade.

Outra condición para as compensacións era a falta absoluta de atención. Como o tema de fondo era obxecto do recurso de alzada recomendamos que se resolvera canto antes. Pero a consellería respondeu que se resolvera o recurso alteraría a orde dos procedementos e vulneraría os dereitos doutros administrados. Puxo de relevo o retraso xeral dos recursos deste tipo, polo que recomendamos expresamente que con carácter xeral se resolva o retraso dos recursos. Como sinalamos, o cumprimento da orde de espera para as resolucións non xustifica o incumprimento dos prazos legais. A función de control do Valedor do Pobo non só vai dirixida á corrección dos supostos particulares que se traten nas queixas, senón á corrección xeral ou obxectiva das deficiencias que se detecten con ocasión das queixas individuais. A consellería non concretou a solución do problema.

Tamén recomendamos que o recurso se resolverá tendo en conta que a denegación non parecía adecuada, posto que a atención mediante o sistema de servizos sociais deuse nun período previo ao reclamado como compensación pola falta de atención do sistema de dependencia (Q/63651/16). A consellería sinalou que na resolución do recurso de alzada tería en conta o alegado e que a interesada en todo caso pode instar a vía da reclamación patrimonial. O anterior deixaba pendente a resposta ao aspecto material, o que facía mais necesaria aínda a rápida resolución do recurso, que se atopaba amplamente retrasado.

Cremos necesario modificar a forma de coñecer as compensacións; con todo, na actualidade constátanse menos atrasos, en especial nos casos nos que se pide prestación

económica por coidados na contorna familiar, como vimos, polo que se xeran menos situacións deste tipo.

> O falecemento de persoas con dependencia e sen atención debería ser compensado de forma rápida e sinxela, pero as condicións regulamentarias o impiden en moitos casos, polo que cremos necesaria a súa modificación

Nalgún caso a queixa referíase ao retraso das prestacións e ao fraccionamento dos atrasos (Q/64843/16). Polo que se refire ao fraccionamento, a lei (Real Decreto-Lei 20/2012) habilita ese pago aprazado en pagos anuais cun máximo de 8 anos desde a resolución. Por tanto, sen prexuízo de que é claro o prexuízo do retraso e agora do aprazamento, este resulta legal.

Un dos máis relevantes problemas aos que se enfrontan as persoas atendidas en centros pola súa discapacidade orixinal (dende idade temperá), sobre todo persoas con discapacidade intelectual, é o tránsito dende a súa etapa escolar en centros especiais, moitas veces concertados con asociacións de atención específica, á súa etapa non escolar, na que precisan un recurso do sistema de dependencia. Na meirande parte das ocasións os pais, nais, titores e os propios usuarios reclaman a continuidade da atención no mesmo centro, como medio propicio para a estabilidade dos usuarios, un factor especialmente relevante na discapacidade intelectual en xeral e en particular na atención de persoas con trastorno do espectro autista.

Reclamamos das consellerías competentes que coordinen as súas funcións para que se produza unha transición adecuada dentro do centro, sen solución de continuidade, alteracións indebidas ou períodos de falta de atención adecuada, e que se respecte á vontade dos pais, nais, titores e usuarios, que normalmente reclaman con antelación a continuidade da atención no centro ao que os usuarios están afeitos.

En queixas anteriores (Q/13771/15 e Q/14272/15) coñecemos a situación de usuarios do centro da asociación Bata (falta de prazas no centro de día), o que finalmente se solucionou para a maioría. Posteriormente expúxose que un afectado aínda non tiña praza (Q/63692/16). A consellería sinalara que o reclamante non demandou a praza, pero constábanos a solicitude, polo que a consellería revisou o feito e aprobou a inclusión do afectado na lista de espera para o acceso ao centro de atención.

No que se refire á atención por razóns urxentes ou de emerxencia, na queixa Q/64093/16 expoñíase o retraso na valoración dunha persoa vítima de malos tratos e con problemas económicos. Tras a investigación coñecemos que a consellería xa atendera a demanda polo procedemento de urxencia; tiña praza de emerxencia nunha residencia.

Continúa a escaseza de asistentes persoais, como se comproba nas estatísticas. A aprobación destes servizos debería resultar máis común. É un instrumento fundamental

para a normalización da mobilidade e a vida de moitas persoas con discapacidade (Q/282/16). En Galicia os asistentes persoais recoñecidos son 100, un 0,16 % dos servizos ou prestacións. A porcentaxe de asistentes persoais de Galicia só se supera en dúas comunidades, País Vasco e Castela e León. A meirande parte das CC.AA. non teñen recoñecido ningún asistente persoal.

3. A promoción do emprego persoas con discapacidade

A taxa de emprego entre as persoas con discapacidade é baixa, polo que son imprescindibles as medidas de fomento e a vixilancia do seu cumprimento. Estas carencias afectan singularmente as persoas con discapacidade intelectual, precisadas da promoción de emprego público e privado. No primeiro só teñen unha reserva específica dende 2011 e é agora cando comezan a concretarse as súas convocatorias. Pode consultarse o comentario que o Valedor do Pobo realizou no seu Informe *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual*.

A administración debe servir de exemplo co estrito cumprimento das súas obrigas. A reserva legal para o acceso ao emprego público das persoas con discapacidade é dun 7% das prazas convocadas cada ano. Dentro desta cota resérvase o 2% para persoas con discapacidade intelectual, cuxo emprego atopa aínda máis trabas.

> As administracións comezan a aplicar a reserva específica do 2% para persoas con discapacidade intelectual

A cota de reserva afecta a todas as administracións, tamén aos concellos. Coñecemos que o Concello de Santiago de Compostela ofertara 46 prazas, pero ningunha para as quendas de discapacidade (queixa de oficio Q/64875/16). O informe municipal confirmou que reservara unha soa praza para persoas con diversidade funcional e ningunha para persoas con discapacidade intelectual. O motivo foi o escaso número de prazas na quenda de ingreso e que para a quenda de promoción interna non hai traballadores que poidan acceder ás prazas por ter recoñecida a discapacidade. Indicamos ao concello que os argumentos expostos non parecían suficientes para non realizar as reservas na porcentaxe prevista. Trasladamos esa valoración co fin de que en próximas actuacións considerara aplicar o criterio expresado. Posteriormente coñecemos unha queixa a instancia de parte (Q/16392/17) polos mesmos motivos. Despois de recibir o novo informe do concello formulámoslle unha recomendación para que fixera efectiva a reserva legal a favor das persoas con diversidade funcional mesmo cando unha parte das prazas convocadas na oferta de emprego público sexan de promoción interna, posto que no concello non hai unha porcentaxe adecuada de empregados públicos con ela, o que debería corrixirse de forma progresiva ata alcanzar a porcentaxe mínima legal. Tamén recomendamos que incluíra na reserva ás persoas con diversidade funcional de carácter

intelectual, como era o caso do reclamante; non tiveron quenda de reserva nas convocatorias municipais. Todo iso para dar efectividade á política de discriminación positiva e a promoción do emprego público das persoas con diversidade funcional prevista na lei. Finalmente pedimos ao concello que nos documentos e demais material municipal descartara expresións como minusvalía, que se utilizaba no informe municipal. O Concello de Santiago de Compostela aceptou expresamente a recomendación formulada, polo que coñecemos que nas próximas convocatorias se solucionará o problema posto de relevo.

Tamén afectaba singularmente a unha persoa con discapacidade intelectual a queixa promovida polo temario non apropiado dunhas oposicións do Concello de Ribadeo (Q/16393/17). Unha persoa con trastorno de espectro autista (TEA) preparaba oposicións para optar a unha praza reservada a persoas con discapacidade intelectual (ordenanza). O temario da proba era desproporcionado e o sistema impedía a selección de persoas con esas circunstancias. O Concello de Ribadeo aclarou que a praza se convocou na quenda libre, sen reserva para persoas con discapacidade debido a que só houbo unha praza. Iso explicaría a falta de adaptación. Porén indicámoslle que descoñecíamos as circunstancias do resto das prazas. Posiblemente non se deron reservas con anterioridade ata cubrir o previsto na lei, o que estaría a prexudicar a política de discriminación positiva e a promoción do emprego das persoas con discapacidade no sector público. Debería corrixirse de forma progresiva ata alcanzar a porcentaxe adecuada de empregados públicos con diversidade funcional. Trasladamos esas valoracións ao concello para que en próximas convocatorias as teña en conta e convoque prazas na quenda de reserva, especialmente a de persoas con discapacidade intelectual, ata cubrir a porcentaxe mínima legalmente.

Algunhas queixas reclamaron que a reserva se estenda ás listas de interinos (Q/12981/16). A consellería competente indicou que modificaría a normativa para permitilo. Trátase dunha modificación reclamada de forma especial polas organizacións de defensa dos dereitos das persoas con diversidade funcional e polo Valedor do Pobo, posto que a contratación temporal ten un peso elevado en determinados sectores da administración. Neste mesmo senso diferentes queixas reclamaban corrixir a forma de outorgar prazas ás persoas con discapacidade nas listas de interinidade e substitucións.

4. A necesidade de equiparación das persoas incapacitadas laboralmente e as persoas con discapacidade

Coñecemos numerosas queixas pola non equiparación das persoas con incapacidade permanente total, absoluta ou gran invalidez e das clases pasivas coas persoas con discapacidade. Dende hai tempo reclamamos a adecuada aplicación da normativa reguladora dos dereitos das persoas con discapacidade, que prevé que esas incapacidades laborais equivalen como mínimo a un 33 % de grado de discapacidade. O Real Decreto 1414/2006 sinala que non será esixible resolución ou certificado do IMSERSO ou órgano competente da Comunidade Autónoma para acreditar a discapacidade por incapacidade permanente, que se acreditará coa resolución do INSS.

Os casos máis frecuentes de falta de recoñecemento da equiparación danse no ámbito fiscal local con negativas a recoñecer a exención do imposto de vehículos de tracción mecánica (IVTM). Xa en anos anteriores iniciáramos unha actuación de oficio para reclamar a xeneralización da equiparación e formulamos recomendacións para que non se denegase a exención ás persoas con incapacidade laboral recoñecida. Algunhas deputacións e concellos rexeitaron o recomendado, pero recoñeceron o carácter controvertido do asunto. Algunhas deputacións trasladaron a nosa recomendación aos concellos para avaliar a posibilidade de cambiar as ordenanzas e poder cumprir o indicado pola valedora.

Ante a negativa á equiparación os afectados reclamaron que a Consellería de Política Social acreditara a súa discapacidade mediante certificados e/ou carnés. En principio a consellería non se mostrou partidaria; dicía que se trata de situacións e procedementos distintos, un relativo á capacidade para desenvolver o posto de traballo ou as actividades da vida diaria, e outro para coñecer o grao de discapacidade xeral, o que é correcto. Pero tamén resaltaba que ambos teñen equiparación legal.

Aínda que a argumentación da consellería era correcta, á vista da negativa de certos concellos e organismos provinciais de recadación a recoñecer a equiparación pareceu necesario que a consellería promovera solucións alternativas, en concreto un documento acreditativo da discapacidade das persoas con incapacidade laboral. O trasladamos á consellería en diferentes queixas (Q/13209/17, Q/16359/17, Q/22000/17 ou Q/29021/17) e formulámoslle unha suxestión: que por razóns de simplificación administrativa e tendo en conta que algunhas administracións locais non dan validez a outras acreditacións que non sexan as expedidas pola consellería, causando importantes prexuízos aos afectados por negarlles dereitos recoñecidos, sería conveniente que emitira instrucións aos órganos de valoración para que certificaran a discapacidade das persoas con equivalencia (incapacidade permanente absoluta …) e que iso se faga tamén no carné de discapacidade.

A primeira resposta da consellería insistía en que a equivalencia debería recoñecerse en todo caso e por tanto non era precisa a documentación emitida por ela. Porén, a situación real que atopaban moitos afectados non era esa, razón pola que fixemos a suxestión. Subliñamos a dificultade (mesmo imposibilidade) de recoñecemento da equiparación en moitos supostos e o evidente prexuízo que se causa ás persoas con discapacidade por equiparación. Na maior parte dos casos non se promove recurso xurisdicional debido á desproporción entre o seu custo e o reclamado (por exemplo, a exención do IVTM). Na resolución non se cuestionaba o que sinalaba a consellería, senón que se poñía de relevo un grave e reiterado problema para moitas persoas con discapacidade que pretendía solucionarse con esta iniciativa.

A solución deste problema relaciónase directamente coa efectividade dos dereitos das persoas con discapacidade recoñecidos na convención internacional, no Real Decreto Lexislativo 1/2013 e mesmo antes na Lei 51/2003, o que reflexa o amplo retraso da efectividade da equiparación.

A consellería respondeu finalmente que “tendo en conta a recomendación desa Institución, con base nas dificultades apreciadas coa efectividade do recoñecemento e da equiparación de persoa con discapacidade ás persoas que teñan o recoñecemento de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou grande invalidez, e clases pasivas que teñan recoñecida unha pensión de xubilación ou por incapacidade permanente para o servizo ou inutilidade ás persoas con discapacidade, se vai a proceder a modificar o apartado "resolvo" da resolución administrativa do procedemento para o recoñecemento e cualificación do grao de discapacidade segundo o seguinte:

"De acordo con todo o indicado, RESOLVO: Recoñecer a don/a … con DNI/NIF/NIE … un grao de discapacidade do … % con carácter definitivo, valorado conforme ao Real decreto 1971/1999, do 23 de decembro, sen prexuízo de que na súa condición de persoa co recoñecemento dunha incapacidade permanente no grao de total/absoluta/grande invalidez/clases pasivas que teñan recoñecida unha pensión de xubilación ou retiro por incapacidade permanente para o servizo/Inutilidade procede a súa equiparación ao 33% do grao de discapacidade segundo o disposto no artigo 4.2 do Real decreto lexislativo 1/2013.

Así mesmo, no certificado que acompaña á resolución da solicitude, explicitarase como "Grao de discapacidade" o 33%, e a continuación un parágrafo indicando "Este recoñecemento da discapacidade está condicionado ao mantemento da condición de pensionista da Seguridade Social ou Clases Pasivas que da lugar á dito recoñecemento".

Así pois, a consellería aceptou a suxestión formulada e xa está a darlle cumprimento mediante o novo modelo de resolucións de valoración da discapacidade, que responde aos criterios que demandamos dende hai tempo.

> A Consellería de Política Social aceptou a nosa suxestión para recoñecer a equivalencia entre determinadas incapacidades laborais e a discapacidade

Nesta mesma liña de dar efectividade á equiparación no ámbito do IVTM a Deputación Provincial de Pontevedra sinalou que a comisión de expertos para a revisión do modelo de financiación local emitiu un informe o 26 de xullo de 2017 no que propón ao Goberno e ao Parlamento unha adaptación lexislativa coherente coa normativa social, recoñecendo a situación de incapacidade permanente total ou absoluta, así como a grande invalidez coma incapacitado, a efectos da súa consideración como supostos de exención do IVTM.

5.Os importantes retrasos nas valoracións de discapacidade

Apreciábamos numerosos e considerables atrasos nas tramitacións das valoracións de discapacidades, tanto as solicitudes como as revisións. Este ano recibimos moitas mais

queixas por este motivo, que foi a causa principal de formulación de recomendacións á Consellería de Política Social.

Na práctica totalidade das queixas confirmamos os atrasos e en moitas ocasións recomendamos á consellería que con urxencia resolvera sobre o expediente, relativo á valoración e recoñecemento da situación de discapacidade, posto que se atopaba atrasado. Non debían darse demoras prexudiciais. Con carácter xeral recomendamos que se executaran as medidas anunciadas para resolver o importante retraso que se produce nas valoracións de discapacidade.

Comprobamos numerosos e considerables atrasos nas solicitudes e revisións das valoracións de discapacidade

A anterior Consellería de Traballo e Benestar informou de que adoptaría medidas para mellorar os tempos de resposta, en especial nos equipos máis atrasados, pero seguimos confirmando amplos atrasos. As veces sobrepásanse os dous anos.

A consellería alegaba que os atrasos non producen efectos prexudiciais porque o seu resultado se retrotrae á solicitude. Pero a través das queixas comprobamos que os prexuízos se producen e afectan a beneficios fiscais, transportes colectivos, prazas de aparcadoiro, prestacións económicas de persoas maiores, recoñecemento de dereitos en mutualidades, oposicións, etc. Un claro exemplo coñecémolo na queixa Q/595/16, cun atraso considerable que afectou a unha persoa que pretendía presentarse a unha oposición do SERGAS na quenda de persoas con discapacidade. Formulamos unha recomendación para que se eviten este tipo de prexuízos.

A maior parte das queixas confirmaron os retrasos (por exemplo, Q/22178/17). Nalgunhas o informe da consellería xa anunciaba a valoración (Q/14527/17, nun caso de grave enfermidade, ou Q/14502/17, despois de confirmar un retraso de 26 meses). Nos casos nos que non se anunciaba a pronta valoración formulamos recomendacións (Q/14019/17, Q/14947/17, Q/16387/17, Q/20683/17, Q/22200/17, Q/22258/17, Q/22688/17, Q/21333/17 ou Q/24069/17). Algunhas delas foron respondidas co anuncio de que a valoración xa se fixera ou se faría en breve (por exemplo, Q/13928/17, Q/16387/17 e Q/25458/17), pero noutros moitos casos non concretaba a súa data e alegábase que se tiña que facer por orde de entrada, o que en ocasións significaba que o retraso se prolongaría aínda por moito máis tempo. Tivemos esas recomendacións como rexeitadas no relativo á continuidade dos retrasos nos casos examinados (por exemplo, Q/12774/17, Q/14019/17, Q/20683/17, Q/20674/17 e Q/21333/17). Mesmo chegamos a coñecer unha queixa coa valoración retrasada (Q/20674/17) e despois do anuncio da consellería da valoración para setembro soubemos que aínda non se fixera (Q/25922/17) e que se retrasaría ata novembro.

Nas recomendacións tamén indicabamos á consellería a necesidade de solucionar o problema xeral dos atrasos coa aplicación das medidas anunciadas. A Consellería de Política Social indicara que "en relación ás medidas adoptadas para minimizar na medida do posible o retraso na tramitación deste e dos outros expedientes de valoración da discapacidade que se está a producir nesta unidade, estase a traballar na instrumentación dunha colaboración co SERGAS de cara a que profesionais médicos cualificados poidan realizar avaliacións co obxectivo de minorar o pescozo de botella existente. A previsión é que esta medida se poida implementar no último trimestre do ano 2017 e durante o ano 2018, sendo que neste momento se está a traballar para darlle forma a esta actuación. Ao mesmo tempo estase a valorar a posibilidade de realización de horas extraordinarias e gratificacións extraordinarias para a axilización dos expedientes pendentes".

Dado que seguimos a comprobar os amplos retrasos nas valoración iniciamos unha actuación de oficio (Q/29057/17) na que indicamos á consellería que "desde hai tempo aprécianse numerosos e considerables atrasos nas tramitacións das valoracións de discapacidades, especialmente en algúns equipos, o que afecta ás cidades e contornas nas que prestan servizo". A través desa actuación de oficio tentamos coñecer os resultados das medidas e por tanto o cumprimento das recomendacións nese concreto aspecto. Considérase necesario coñecer os detalles da posta en marcha desas medidas, os resultados e a súa previsible proxección cara ao prazo no que rematarían. Avaliar o resultado das medidas anunciadas permitiría coñecer a efectividade destas e tamén das recomendacións formuladas, que se responderon por parte da consellería mediante o recoñecemento do problema e o anuncio das medidas para abordalo.

A consellería respondeu que "implementamos, e seguimos facéndoo, distintas actuacións desenvolvidas co obxecto de lograr unha redución efectiva dos tempos de espera nos procedementos de valoración". Indica que tomou as seguintes medidas:

a) Medidas xa implementadas: plan de apoio á xestión a través de horas extraordinarias 2011-2013; plan de xestión; mellora dos sistemas de xestión (inicialmente a implantación dos sistemas e a formación do persoal supuxo un atraso na tramitación, pero en 2018 espéranse acadar os resultados previstos); e ampliación da RPT (6 novos postos de traballo nos equipos de Ferrol e Santiago de Compostela e 2 novos equipos).

b) Medidas implementadas en 2017: modificación das áreas de valoración co obxectivo de aproximar os lugares de valoración á cidadanía; convenio de colaboración entre a Consellería de Política Social e o SERGAS (permite o acceso á historia clínica electrónica); historia social única electrónica; convenio co SERGAS (actuacións de reforzo e medidas de axilización do procedemento a través do persoal cualificado (médicos). Remitíronse aos médicos do SERGAS 904 expedientes, dos que 223 xa foron valorados, o que supón un 24,7 % de avance nas valoracións.

A consellería sinala que "despois da introdución das novas medidas citadas e a pesar da complexidade do procedemento de valoración e o incremento do número de solicitudes se prevé para o ano 2018 as reducións dos prazos e os tempos de emisión da

resolución do recoñecemento do grao de discapacidade, aos que tamén contribuirá a aplicación de novos instrumentos administrativos para a mellora continua, que permitirá alcanzar os obxectivos propostos".

Tendo en conta esta resposta tivemos como aceptadas as recomendacións relativas á necesidade de solucionar o problema xeral dos atrasos coa aplicación das medidas anunciadas. Porén, permaneceremos atentos ao cumprimento do compromiso de diminuír os atrasos ata aterse aos prazos legalmente previstos.

Iniciamos unha queixa de oficio polo retraso nas valoracións da discapacidade e a Consellería de Política Social aceptou as recomendacións relativas á necesidade de solucionar o problema coa aplicación de medidas adecuadas, das que deu conta

6. Outros problemas nas valoracións de discapacidade

Ademais da falta de equiparación que protagonizan algunhas entidades locais temos observado que nelas tamén se dan problemas para permitir acreditar a discapacidade certificada con carácter definitivo por outras CC.AA. en casos de cambio de residencia. Sucedeu co ORAL da Deputación Provincial de Pontevedra mesmo en contra do criterio do Concello de Ponteareas, que tiña delegada nese organismo a función recadadora do seu IVTM (Q/14836/17). A ordenanza municipal sinala que a acreditación da exención debe facerse por medio do documento expedido pola Comunidade Autónoma, pero o concello indicou á deputación que a regulación municipal debería entenderse derrogada por contradicir normativa con rango de lei, o Real Decreto Lexislativo 1/2013. En calquera caso estaba a modificar a ordenanza para que non volvan a darse este tipo de problemas. A deputación indicou que advertira hai tempo aos concellos da posibilidade de modificar as ordenanzas para evitar este tipo de situacións.

O art. 4.3 da lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social sinala que "a acreditación do grao de discapacidade… terá validez en todo o territorio nacional". E o Real Decreto 1414/2006 sinala que "o grao de minusvalía igual ao 33 por cento se acreditará mediante os seguintes documentos: a) Resolución ou certificado expedidos por … órgano competente da Comunidade Autónoma correspondente (art. 2); e "a acreditación do grao de minusvalía nos termos establecidos no presente real decreto terá validez en todo o territorio nacional". A pesar diso a deputación sostén que para aplicar a exención da IVTM é necesario que cada persoa con discapacidade que se traslada de comunidade espere ao recoñecemento pola nova comunidade, mesmo nos casos de declaracións definitivas e con declaración expresa de

que non se refiren a equivalencias, senón con porcentaxes superiores ao 33 % de discapacidade (36 % neste caso).

Isto supón que cada persoa afectada por un traslado mediante o exercicio dun dereito fundamental (liberdade de residencia e circulación, art. 19 CE) perda o beneficio fiscal ou discriminación positiva recoñecida legalmente e motivada pola súa discapacidade. Por iso formularemos á Deputación Provincial de Pontevedra unha recomendación para que examinara se se cumpren os requisitos para a revisión da liquidación do IVTM de 2017, e en caso positivo a impulse, dado que para aplicar a exención recoñecida ás persoas con discapacidade era suficiente acreditala cun documento expedido por órgano competente dalgunha comunidade autónoma, en especial se a valoración é definitiva e polo menos do 33 %. Ao peche do informe estamos á espera da resposta.

A Q/21541/17 indicaba que para unha contratación citárona na sección de cualificación e valoración para un informe psiquiátrico. COGAMI afirmou categoricamente que dita petición é un requisito discriminatorio para as persoas con discapacidade e que existen outras informacións máis detalladas e exactas sobre a adecuación dos postos de traballo á discapacidade das persoas. Entendemos que debería avaliarse a reforma do requisito tal e como se aplica.

Coñecemos algún caso de valoración cuestionable da discapacidade intelectual, como unha revisión do grado dunha persoa con Trastorno do Espectro Autista (TEA) (Q/16143/17). Sinala que outros rapaces sen discapacidade intelectual teñen un recoñecemento moi superior. A consellería confirmou a valoración do 33 %, o diagnóstico de TEA e de trastorno por déficit de atención e hiperactividade (TDAH). Indicamos que o baremo do Real Decreto 1971/1999 contén un capítulo específico para valorar o que chama atraso mental. Porén, a consellería recoñeceu que non se dispón dun medio específico para valorar o TEA, polo que a valoración se fixo coas normas xerais. Valoran especialmente a capacidade para as actividades da vida diaria, o que levou a unha puntuación no tramo inferior. Ademais, o TDAH non é valorable, segundo o protocolo. Os demais puntos son de carácter social.

A valoración que se fai das persoas con discapacidade intelectual non é específica ou adaptada ás circunstancias da súa discapacidade e dependencia. Resaltámolo en ocasións anteriores a través de recomendacións que a anterior consellería aceptou. No informe de 2012 sinalamos que "as valoracións da discapacidade intelectual resultan cuestionables e a forma en que se realizan debería cambiar, procurando poñer o acento nos aspectos propios deste tipo de discapacidade para conseguir unha correcta valoración e atención; sería especialmente útil que os equipos contasen con expertos, algo que as asociacións de afectados e familiares reclaman. Poderían achegalos eles mesmos, co fin de garantir que non se dean novos casos de valoracións inexplicablemente baixas e que traen consigo as consecuencias apuntadas". "… Esas valoracións impropias traen como consecuencia que se deixe de atender a moitos discapacitados intelectuais…". "… Resultan comúns as reclamacións por baixas

valoracións dos dependentes por discapacidade intelectual; os pais consideran que non se teñen en conta todas as circunstancias ou que non se especifica como se valoran as que non se refiren a problemas físicos, senón intelectuais…".

Este criterio foi plenamente aceptado pola consellería en varias ocasións. O principal compromiso foi analizar en profundidade as singularidades da situación e contar con expertos, en especial ofrecendo a posibilidade de que os das asociacións e centros de atención puideran participar a título orientativo xunto cos membros dos equipos, o que se ofrecería aos pais, nais e titores.

7. A necesidade de resolver as carencias de accesibilidade

En canto á accesibilidade universal apreciamos un progreso que comprobamos a través do coñecemento das queixas. Pero ao tempo son moitas as necesidades de accesibilidade que presentan carencias, o que fai necesario reclamar das administracións actuacións mais esixentes.

> Apreciamos progresos en accesibilidade, pero son moitas as carencias e reclamamos das administracións actuacións mais esixentes

No ano que analizamos finalizou o prazo para as adaptacións legalmente previstas. O Real Decreto Lexislativo 1/2013, na súa disposición adicional terceira, establece obxectivos e prazos. As condiciones básicas de accesibilidade e non discriminación esíxense dependendo do seu ano de implantación e como prazo máximo o 4 de decembro de 2017.

O compromiso do prazo límite de adaptacións supuxo un repunte das reclamacións para que non se convertera nunha mera expectativa. Xa sobrepasado, seguen dándose numerosos casos de falta de accesibilidade, o que crea insatisfacción e que os afectados promovan razoables reclamacións.

O progreso en accesibilidade veuse afectado pola recente crise económica e polas limitacións orzamentarias, especialmente nas administracións máis pequenas. Pero aínda tendo en conta esas dificultades afirmamos a necesidade dunha política pública de apoio integral ás persoas con discapacidade como derivación básica do Estado Social e Democrático de Dereito (art. 1.1 CE) e dos dereitos das persoas con discapacidade (artigo 49 CE). Trátase de dereitos subxectivos, o que fai que as obrigas de accesibilidade deban ser realidade.

Este ano elaboramos un informe monográfico sobre accesibilidade, o Estudo sobre Accesibilidade en Galicia. Pretende ser unha mostraxe da situación en Galicia e propoñer

unha reflexión global sobre as carencias que aínda padecen de forma inxusta as persoas con discapacidade, en todo ou en parte, en materia de accesibilidade. Consideramos que o mellor medio era trasladar o protagonismo da análise aos afectados por medio das ONG, fundacións, federacións, asociacións ou centros que defenden os dereitos das persoas con discapacidade e atenden directamente as súas necesidades en colaboración cos poderes públicos. Son os máis cualificados para esa labor. Para trasladar as carencias apreciadas e a necesidade de seguir avanzando a mellor fórmula era darlle a palabra ás persoas e organizacións implicadas.

Fixemos o informe monográfico Estudo sobre Accesibilidade en Galicia, que será presentado inmediatamente despois do informe ordinario

Asinamos un convenio de colaboración coa Fundación ONCE, COGAMI, FADEMGA-Plena Inclusión e a Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia co fin de que aportaran as comprobacións, conclusións e peticións que consideraran. Estas entidades de apoio social agrupan a gran maioría das persoas con diversidade funcional e ás súas familias ou coidadores en Galicia. Agradecemos a estas organizacións a súa colaboración.

No estudo tamén facemos uso da experiencia e o labor de control do Valedor do Pobo en materia de accesibilidade e en xeral en defensa dos dereitos das persoas con discapacidade. Nel damos conta das actuacións máis relevantes e do seu resultado, que en xeral consideramos positivo.

Como reflicte o documento técnico sobre a evolución da accesibilidade 25 Aniversario Ceapat: Historia de la accesibilidade en España, esta mudou profundamente nos últimos tempos e a melloría resulta considerable polos esforzos dos poderes públicos e a iniciativa privada, as maiores posibilidade técnicas e a maior educación en dereitos e concienciación social. Pero a pesar destes innegables avances en accesibilidade a impresión xeral das análises é que o camiño por percorrer é aínda moi amplo e que as carencias aínda son moitas, a pesar de que a normativa vixente prevé que a situación na actualidade debería atoparse nun punto da maior avance.

No relativo ao desenvolvemento normativo, atópase retrasado o desenvolvemento regulamentario do Real Decreto Lexislativo 1/2013, o texto refundido da Lei Xeral de Dereitos das Persoas con Discapacidade e da súa Inclusión Social. A Disposición Final Terceira da lei, apartado 2, establece que no prazo de dous anos desde a entrada en vigor da lei o Goberno aprobe unhas condicións básicas de accesibilidade e non discriminación, segundo o previsto no art. 29, para o acceso e utilización dos bens e servizos a disposición do público polas persoas con discapacidade. O prazo transcorreu amplamente e o decreto segue pendente, a pesar da súa importancia. En Galicia aínda non se desenvolveu a Lei

10/2014, de accesibilidade. A Consellería de Política Social respondeu que ten previsto que o texto legal se aprobe no segundo trimestre de 2017 (Q/282/16), pero iso aínda non sucedeu.

En 2017 seguimos recibindo numerosas queixas por deficiencias en accesibilidade ou falta de adaptacións razoables. Como xa subliñamos, permanece a necesidade de mellora progresiva e de políticas activas e esixentes en materia de accesibilidade.

Moitas respostas a queixas consistían en lembrar sen máis que o prazo legal das adaptacións aínda non vencera. Xa por entón rexeitábamos esa simplificación e adoitábamos lembrar que eran precisas *adaptacións progresivas* ou planificacións que se desenvolveran de forma continuada durante o amplo prazo concedido. Se todas ou a maior parte esperaban ao último momento o previsible era que non se realizaran, como sucedeu en moitos casos. A administración debía esixir tal planificación e o seu cumprimento. Tamén os plans municipais de accesibilidade deben desenvolverse progresivamente.

En anteriores informes mencionamos que se non se planificaban as adaptacións pendentes e se vixiaba o seu cumprimento, á chegada da data límite o resultado sería o incumprimento de moitos aspectos da accesibilidade e a vulneración dos dereitos recoñecidos, que seguen sen cumprirse a pesar da ampla marxe temporal que se deixou para iso.

Son precisas adaptacións progresivas ou planificacións que se desenvolvan de forma continuada

Este ano recibimos diferentes queixas por problemas de accesibilidade e uso das prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida en Ames (Q/59, 14517, 14519, 14520, 25923, 25924 e 25925/17). O concello aclarou a súa actuación en relación coas prazas e coas adaptacións de instalacións municipais. Noutros casos non deu conta do estado de accesibilidade dalgunhas dependencias, das adaptacións precisas e das medidas adoptadas ou futuras. O informe municipal sinalaba que existen dificultades económicas e técnicas para a realización das adaptacións necesarias, en especial se estas son moitas. Indicamos que dentro do marco legal que se citaba no informe resultaba preciso avaliar e planificar as adaptacións a realizar mediante un plan de accesibilidade.

A Q/13023/15 referíase á falta de accesibilidade do proxecto de reforma da rúa Carreira do Conde de Santiago de Compostela. Os técnicos municipais inspeccionaron a execución, entre outras cousas para comprobar o obxecto da queixa. Concluíron que se deron certas deficiencias que afectaban en parte á accesibilidade. Porén, despois das medidas correctoras realizadas e as xustificacións achegadas o concello informou positivamente o pago da obra e entendeu “correctamente rematada a obra e que se

subsanaron as deficiencias apreciadas no seu día, incluídas as que afectan á accesibilidade". As medidas de mellora da accesibilidade supoñen un alto grao de cumprimento da normativa, que resulta condicionada porque se fai na cidade histórica, o que obriga a adoptar solucións que se adapten ao entorno e sexan compatibles coa súa protección. A pendente da rúa Rapa da Folla é parte urbana consolidada, polo que "non é de aplicación o disposto na orde VIV/561/2010 ata o 1 de xaneiro de 2019", e a partir desa data só cando as obras supoñan axustes razoables que non sexan cargas desproporcionadas.

A Q/24018/17 trasladou a denegación dunha tarxeta provisional municipal para persoas con mobilidade reducida. O Concello de Gondomar xa non concede tarxetas provisionais por razóns de legalidade que informan os técnicos. A Disposición Adicional 1ª do Real Decreto 1056/2014 que menciona a queixa sinala que "atendendo a razóns humanitarias, excepcionalmente concederase un cartón de estacionamento de carácter provisional de vehículos automóbiles ás persoas que presenten mobilidade reducida, aínda que esta non fose ditaminada oficialmente, por causa dunha enfermidade ou patoloxía de extrema gravidade que supoña fehacientemente unha redución substancial da esperanza de vida que se considera normal para a súa idade e demais condicións persoais, e que razoablemente non permita tramitar en tempo a solicitude ordinaria do cartón de estacionamento". Esa disposición pode non encaixar no procedemento que levaba a cabo o concello e en calquera caso precisa do desenvolvemento que se menciona na propia norma para establecer os requisitos.

A Consellería de Política Social sinalou que a expedición das tarxetas provisionais non é da súa competencia. Porén, as resolucións ordinarias teñen importantes retrasos, o que dá lugar a que os afectados requiran a tarxeta provisional, como neste caso. De novo diríximonos á consellería para coñecer a definición dos requisitos para a posta en funcionamento da tarxeta provisional.

A Q/14440/17 refírese a problemas de accesibilidade nun local social de Ferrol. A Deputación Provincial da Coruña cedeu ao concello o edificio e o convenio non concretaba quen debe facer as obras precisas no inmoble. O convenio indica que "calquera obra que deba realizarse no inmoble precisará da autorización previa da Deputación salvo as propias de uso e mantemento"; diso "intúe" que debe facelas o concello, posto que debe pedir permiso (salvo mantemento); de feito sinala que o concello fixo obras posteriores á cesión e sen autorización. Sinala finalmente que esa interpretación pode non ser correcta e que a deputación pode ter que realizar as obras para cumprir a normativa de accesibilidade mediante a modificación da pendente con rampla ou coa instalación dun elemento salva-escaleiras. Á marxe de a quen corresponda a realización das medidas razoables de adaptación para garantir a accesibilidade estas deben concretarse. A responsabilidade de facelas non está definida no convenio (está previsto o preaviso das obras, que é unha cuestión diferente e que non prexulga o que tratamos). Por iso indicamos que as dúas administracións deberían acordar a cuestión en termos particulares (para as obras de adaptación) ou xerais (para este e casos vindeiros)

xa mediante a interpretación consensual do convenio ou mediante a ampliación deste para resolver a cuestión.

A Q/64799/16 alude á falta de espazo para estacionamento dos microbuses no centro de educación especial Aspronaga, na Coruña. O Concello da Coruña sinalou que atenderá a solicitude e que tramitará a ampliación da zona reservada (o total do lateral do centro), co que o problema foi resolto.

A Q/13956/17 refire problemas de accesibilidade no centro cívico-social municipal de Sedes, en Narón, e no polideportivo. O concello confirmou o exposto na queixa. Determinados locais municipais non resultan accesibles. Xustifícao mencionando as limitacións orzamentarias que padeceu e o prazo de adaptación dos edificios, que aínda non transcorreu na súa totalidade, aínda que se atopaba próximo á conclusión. Pero comprométese a executar a adecuación dos locais afectados, para o que realizou un estudo técnico das necesidades e custos e se compromete a realizar as obras no centro de Sedes cun orzamento de 102.024,11 €.

Na Q/358/16 sinálase a falta de acceso a discapacitados nunha consulta de logopedia. A Consellería de Política Social (Comisión Técnica de Accesibilidade), seguindo a nosa valoración inicial (a obriga resulta esixible en maior medida ás mutuas, dada a función pública que desenvolven), advertiu á entidade prestadora do servizo público que tratamos (mutua de accidentes laborais e enfermidades profesionais) que debía ter implantado un protocolo para garantir a prestación dos servizos a persoas con discapacidade, e iso ao marxe da necesidade de adaptar os edificios e facer os axustes razoables para a súa accesibilidade, o que debe ter culminado o 4/12/17. Ademais dirixiuse á Consellería de Sanidade para lembrar que as mutuas deben adaptar os seus servizos antes do día sinalado. A mutua rectificou o modo de prestación do servizo e comezou a prestalo nun centro hospitalario accesible. A intervención desta institución tivo como resposta que a administración afectada revisara a situación e que adoptara as medidas adecuadas.

A Q/14518/17 indicaba o incumprimento da normativa de accesibilidade no Hospital Universitario de Santiago e no Hospital Gil Casares. (falta de varandas na entrada principal, falta de ramplas do desnivel adecuado entre o edificio B e o C, mostradores de información sen altura adecuada, prazas de aparcamento escasas e sen medias regulamentarias …). Coa súa resposta a consellería comprométese a acometer as adaptacións antes do vencemento do prazo legal ("acometeranse as actuacións necesarias antes da citada data").

Polo que se refire á accesibilidade en instalacións privadas de uso público coñecemos que en moitos casos aínda non se planifican e nin tan sequera se exixe a adaptación progresiva de establecementos como hoteis. Na queixa Q/13080/16 denunciábase o trato discriminatorio nun establecemento hoteleiro do Grove. O afectado reservou despois de que o persoal garantira a accesibilidade da habitación e dos espazos comúns, pero atopouse con que o hotel incumpría as normas de accesibilidade. Despois

de que pola nosa banda insistíramos na necesidade de aclarar o ocorrido a Comisión Técnica de Accesibilidade informou que entendía aplicable o regulamento de desenvolvemento e execución da lei de accesibilidade e supresión de barreiras de Galicia, que obriga a adaptación so das obras de cambio de uso ou das que afecten a un 20% ou máis da superficie. Porén, como xa indicamos, en Galicia aínda non se desenvolveu a Lei 10/2014, de accesibilidade. O decreto se atopa retrasado. Reclamamos a necesidade de establecer obrigas concretas de adaptación progresiva dos establecementos de uso público.

> En moitos casos aínda non se planifica nin se exixe a adaptación progresiva de instalacións privadas de uso público

8. A chegada de refuxiados e a necesidade de mellorar as políticas de apoio

Como sinalamos en anteriores informes, en Galicia e no resto de España e Europa temos a obriga de responder adecuadamente á chegada masiva de solicitantes de asilo e refuxio. Todos os Defensores do Pobo reclamamos unha política máis activa e eficaz. Ante a crise humanitaria que afecta a numerosísimos refuxiados en Europa fixemos pública unha declaración na que mostramos a nosa consternación pola situación que afecta os solicitantes de asilo e refuxio en todo o continente, mentres os Estados membros da Unión Europea tramitan poucos procedementos de acollida. Reclamamos que se adopten medidas destinadas a protexer eficazmente a miles de seres humanos, moitos deles nenos, obrigados a fuxir dos seus países debido a conflitos e merecedores de protección internacional. Denunciamos o escaso cumprimento dos compromisos de reasentamento das persoas refuxiadas na Unión Europea e en España, o que impide que as CC.AA. poidan cumprir as funcións de acollida.

O pasado ano describimos a situación das políticas autonómicas de acollida que nos trasladada a Consellería de Política Social.

Coñecemos que se presentara unha solicitude de refuxio, asilo ou protección de acordo coa lexislación aplicable na Oficina de Estranxeiría da Subdelegación do Goberno da Coruña, pero non se deu resposta (Q/64081/16). O afectado recibiu unha chamada telefónica ofrecéndolle a posibilidade de ser trasladado a un centro de refuxiados en Barcelona, que rexeitou debido ao tempo que leva residindo na Coruña e o arraigamento propiciado por dúas ONG que lle auxilian e acreditan ese arraigamento. Non desbota formar parte do programa para refuxiados, pero en Galicia. Polo exposto requirimos informe da Consellería de Política Social e solicitamos a colaboración informativa da Delegación do Goberno en Galicia. A Administración Xeral do Estado, competente na primeira fase da solicitude, recoñece que “debido ao incremento destas solicitudes” a oficina de estranxeiría da Subdelegación do Goberno na Coruña está a concertar as entrevistas (con avogado de oficio e intérprete) nun prazo aproximado de 3 meses. Neste caso sería en xaneiro. Nunha entrevista co afectado indicamos que estaríamos atentos ao

cumprimento dos deberes públicos que corresponden á Comunidade Autónoma; por iso, se non recibe a atención adecuada en materia de servizos sociais pola súa parte podería acudir novamente a esta institución, o que non sucedeu.

9. O agravamento das situacións consecuencia da prolongada falta de pagamento das pensións de Venezuela

Como sinalamos no anterior informe, iniciamos unha actuación de oficio ante a preocupante situación que padecen moitas persoas que traballaron e cotizaron en Venezuela pola falta de pagamentos das súas pensións. Recibíronse numerosas comunicacións por diferentes medios por atrasos nos pagos das pensións de españois, moitos deles galegos, que desenvolveron toda ou parte da súa vida laboral en Venezuela e que retornaron a España.

Este ano seguiron chegando numerosas queixas polo mesmo asunto (por exemplo, Q/14647/17, Q/21994/17, Q/21995/17 ou Q/29112/17). As queixas mais recentes inciden en que a falta de pago prolóngase xa dous anos ou máis, polo que a súa situación é desesperada. Algúns efectos dos atrasos poden ser desafiuzamentos, cortes de subministracións domésticas ou ter que reclamar axudas sociais ou aprazamentos de débedas. Este ano, ante as novas queixas e o agravamento da situación, promovemos actuacións para afrontar estes importantes problemas nos diferentes ámbitos aos que afecta.

> Seguen chegando numerosas queixas pola falta de pago das pensións venezolanas, que xa prolóngase mais de dous anos, polo que a situación dos afectados é desesperada

O principal problema dos afectados foi o plantexamento inicial das administracións; consideraban e nalgún caso seguen a considerar que contan con rendas (a pensión venezolana) que en realidade non perciben. Esixen medios de proba imposible ou moi difícil para adaptar as súas decisións á realidade da prolongada falta de pagamento. Desa forma non se recoñecen prestacións económicas e/ou axudas, o que en moitos casos derivaba en situacións de vulnerabilidade ou exclusión social.

Para afrontar o problema no ámbito das competencias da Xunta de Galicia a valedora mantivo intensos contactos e mesmo se reuniu co titular da Consellería de Política Social para tratar a forma de axudar de forma rápida e eficaz os casos máis graves. A consellería comprometeuse a abordar o problema cando comprobe a exclusión social ou risco dela, a facelo con urxencia e a conceder axudas tendo en conta a realidade das moitas e cuantiosas faltas de pagamento por medio da flexibilización dos medios de proba.

Para afrontar o problema no ámbito autonómico a valedora mantivo contactos coa Consellería de Política Social, que comprometeuse a abordar o problema cando comprobe a exclusión social ou risco dela e a facelo con urxencia

Indicamos a todos os reclamantes que se como consecuencia da falta de pagamento da súa pensión venezolana estiveran afectados por situacións de vulnerabilidade (ausencia ou déficit grave de recursos económicos e situación de desemprego, e a concorrencia, como factor de exclusión, da circunstancia de ser inmigrante ou emigrante retornado, por supor especiais dificultades de integración social ou laboral), entón poderían reclamar as axudas que concede a Consellería de Política Social. Esta debería tramitalas de forma urxente e a proba da situación podería consistir nun certificado bancario da falta dos ingresos, tal e como tratamos coa consellería. Coñecemos situacións nas que está aplicándose ese compromiso.

No ámbito da Administración Xeral do Estado a falta de recoñecemento da débeda polas autoridades venezolanas fai que as pensións sigan a considerarse rendas, o que dificulta a solución en cuestión relativas á seguridade social ou o emprego. Os organismos do Estado só admiten a proba da falta de pagamento cando o organismo debedor o recoñece ou por sentenza xudicial con declaración de execución imposible, cousa tremendamente difícil. Porén, déronse sentencias que obrigan a ter en conta a realidade para determinadas prestacións.

Dado que se trata dunha competencia do Estado tivemos diferentes contactos co Defensor del Pueblo (Q/21994/17, Q/21995/17 e outras) para coñecer as súas iniciativas ao respecto e para derivar a esa institución constitucional as xustas reclamacións dos afectados en canto ao recoñecemento da realidade que padecen no ámbito estatal.

Transmitimos ao Defensor del Pueblo que recibimos queixas pola denegación de axudas procedentes do Ministerio de Empleo y Seguridad Social e a imposibilidade de acceso a complementos de mínimos ou pensións non contributivas. Pediuse a colaboración do defensor para que instase aos órganos estatais a aplicar criterios máis flexibles para tratar estes asuntos no caso das persoas que non cobran as pensións venezolanas. A súa resposta foi positiva e dirixiu tres recomendacións á Secretaría de Estado de Seguridad Social para que facilite o acceso ás prestacións.

As recomendacións ás autoridades estatais formuláronse na mesma liña que as actuacións previas da valedora do pobo ante as autoridades autonómicas. Como indicamos, a Consellería de Política Social xa tramita axudas de acordo coa situación destas persoas e flexibiliza os requisitos para acceder a elas. Un dos máis problemáticos,

tanto no eido autonómico como estatal, é que a normativa actual esixe aos afectados demostrar a falta de pagamento e o organismo oficial venezolano négase a recoñecelo. Ambas institucións coincidiron na necesidade de que non se computen as pensións non aboadas desde hai moito tempo. Deste xeito podería recoñecerse ás persoas en situación económica máis precaria o dereito de complemento a mínimos das súas pensións e outras prestacións de carácter non contributivo ou asistencial. Tanto o defensor como a valedora consideran que debería bastar con medios de proba sinxelas ou realistas, e non con condicións que non están na man dos afectados. Tamén se instou ás autoridades estatais a revisar de oficio os requirimentos de reintegro por cobros indebidos de complementos a mínimos ou as reducións deses complementos nos anos nos que Venezuela non pagou as pensións.

No ámbito estatal pedimos que os órganos da Administración do Estado apliquen criterios máis flexibles para afrontar os graves problemas das persoas que non cobran as pensións venezolanas. O Defensor del Pueblo dirixiu tres recomendacións á Seguridade Social para facilitar o acceso ás prestacións

Indicamos aos afectados que solicitaban algunha prestación económica dos organismos do Estado (INSS, SEPE…) que o Defensor del Pueblo atendería a súa reclamación na liña expresada, segundo tratamos con esa institución constitucional.

Mesmo pedimos directamente a colaboración dalgún organismo estatal para coñecer a súa actuación nestes casos; ao SEPE pedímoslle información sobre o tratamento que estaba dando ás faltas de pagamento das pensións de Venezuela a efectos da renda activa de inserción (Q/14837/17). Este organismo estatal respondeu que nos supostos de falta de pago de pensións o recoñecemento da renda activa de inserción (RAI) “quedaría condicionado á resolución do conflito do que se deriva dito impago. Por conseguinte, non computará o seu importe cando se obtivera un pronunciamento xudicial no que se reflexe dito impago e a imposibilidade de execución da sentencia que condene ao abono da débeda, nin cando ditas circunstancias de impago e imposibilidade actual de cobro fosen certificadas polo organismo oficial venezolano”. Ademais o afectado debería aportar “o seu compromiso de devolución inmediata das cantidades percibidas en concepto de Renda Activa de Inserción, en caso de percibir a procedente daquel País”. Á vista desta resposta informamos ao afectado das posibilidades de reclamar axudas da administración autonómica, que se comprometera a non condicionalas como estaba facendo o Estado, e indicámoslle todas as actuacións realizadas ante as diferentes autoridades con competencia na materia, en especial as feitas ante o Defensor del Pueblo, ao que pode dirixirse para reclamar formalmente por ese criterio do SEPE. Como

sinalamos, o defensor reclamou cambiar a forma de actuar de determinados organismos estatais neste importante problema.

Tamén solicitamos a colaboración do INSS para coñecer as circunstancias da retirada dun complemento de mínimos e o requirimento da súa devolución debido ao pago duns atrasos da pensión de 2015, a última regularización feita (dende 2016 non se fan regularizacións e as faltas de pagos esténdense a todo 2016 e 2017 e ao que vai de 2018 ao peche deste informe, segundo informan os afectados). Reclamamos que os organismos do Estado tiveran en conta a realidade, pero o INSS respondeu que "… non foi posible a súa restitución (complemento) debido a que esta entidade xa requiriu ao Instituto Venezolano dos Seguros Sociais o cumprimento inmediato do convenio bilateral en todos os seus termos, incluído a obriga contraída polo devandito Instituto Venezolano dos Seguros Sociais en aplicación do artigo 5 do convenio bilateral sobre exportación de pensións, sen termos obtido resposta". Esta resposta non ten en conta a realidade da situación que padecía o afectado, como outras moitas persoas, polo que lle indicamos que acudira ao Defensor del Pueblo para que atendera a súa reclamación na liña expresada.

Tamén tentamos a colaboración do Defensor del Pueblo de Venezuela, pero nin el nin ningunha autoridade venezolana responderon ás reclamacións de rápida solución desta inxusta situación. Tamén nos diriximos ao defensor venezolano a través do presidente da Federación Iberoamericana do Ombudsman, que coas súas xestións tampouco conseguiu que se dera unha resposta á reclamación que lle achegamos. Por iso apoiamos as iniciativas diplomáticas que o Ministerio de Asuntos Exteriores e Cooperación considere oportunas para reclamar a restitución dos dereitos conculcados.

En conclusión, a privación do dereito á pensión venezolana afecta a moitos galegos e é manifestamente inxusta. Ante iso son as nosas institucións as que deben afrontar a situación de emerxencia sufrida por estas persoas. A eliminación das trabas burocráticas existentes para o recoñecemento das prestacións e axudas en tanto continúe a falta de pagamento de pensións por Venezuela é unha necesidade perentoria para os pensionistas galegos, moitos carentes de recursos económicos alternativos para a súa subsistencia.

A privación do dereito á pensión venezolana afecta a moitos galegos e é manifestamente inxusta

10. A atención ás persoas sen teito

Hai dous anos recibimos dúas queixas pola situación de varias persoas sen fogar e o seu comportamento contrario á ordenanza de convivencia de Santiago de Compostela (Q/35804/15 -promovida por dous asociacións, unha de veciños e outra de comerciantes

e empresarios- e Q/39390/15). Os veciños e empresarios do centro histórico padecían frecuentes alteracións das normas de convivencia. A situación poñía de relevo tamén un problema social do que eran vítimas persoas sen fogar, para as que reclamamos o apoio necesario.

A situación confirmouse pola documentación aportada e en xaneiro de 2017 formulamos ao concello unha recomendación para que abordara urxentemente a situación persoal e social dos protagonistas e garantira os seus dereitos, por medios propios, en colaboración coas outras administracións con competencia na materia, ou por derivación a medios alleos, en razón da avaliación conxunta das circunstancias. Tamén recomendamos que de forma urxente fixera cumprir as normas municipais en materia de convivencia, posto que se producían habituais conculcacións. Debían achegarse os recursos asistenciais precisos, pero sen que iso prevalecera ou anulara o debido respecto aos dereitos do resto das persoas.

Finalmente coñecemos que se actuou de acordo co recomendado en canto á única persoa entón afectada pola situación obxecto das queixas. Non podemos ofrecer detalles sobre o actuado e finalmente resolto por consistir fundamentalmente en datos especialmente protexidos (saúde …).

11. A atención sociosanitaria a persoas con enfermidade mental

Tivemos que abordar a carencia dun plan de prevención do suicidio en Galicia posta de relevo na queixa Q/64054/16. A Consellería de Sanidade respondeu que o plan levouse ao Consello da Xunta para o seu coñecemento, que se sometera á información dos outros órganos tamén competentes, e que despois de recibir e avaliar os informes estaba prevista a súa aprobación.

> Abordamos a carencia dun plan de prevención do suicidio en Galicia e despois da nosa actuación previuse a súa aprobación

Ante as carencias en materia sociosanitaria para a atención das persoas con enfermidade mental reclamamos información ás Consellerías de Política Social e de Sanidade, que trasladaron os datos dos que demos conta no informe do pasado ano. O SERGAS conta con 540 prazas para a atención do trastorno de longa evolución e con recursos complementarios non hospitalarios para persoas con trastorno mental crónico e severo (pisos protexidos, unidades de apoio social intermedio e unidades residenciais; 192 prazas en pisos protexidos, 904 prazas en centros de rehabilitación social, e 119 prazas en unidades residenciais).

As Consellerías de Sanidade e de Política Social asinaron un convenio para o traballo conxunto de apoio e atención ás persoas con enfermidade mental de duración prolongada, curso crónico e estabilizadas desde o punto de vista sanitario. A Consellería

de Política Social facilita a derivación a centros residenciais de promoción da autonomía ou atención á dependencia axustados ás necesidades psicosociais das persoas que non dispoñen de rede social adecuada, e o SERGAS facilita o apoio ao centro para os coidados sanitarios, en especial a saúde mental, e desenvolve un programa de formación continuada dos profesionais dos centros para os coidados de persoas con trastornos mentais.

Como destacamos no pasado ano, o indicado non implica que non se dean situacións nas que os recursos non resulten adecuados, o que debe examinarse de forma individual, tal e como realizamos cando se reciben queixas sobre esta problemática. O sistema de dependencia non sempre ten recursos específicos para atender algunhas situacións, como comprobamos nalgunha queixa.

Con carácter particular coñecemos o caso (a través da queixa da súa nai; Q/14031/17) dunha persoa tutelada pola FUNGA, que vive nunha pensión en Ferrol na que non ten dereito a comida, polo que lle din que acuda á cociña económica. Requirimos información á FUNGA. Residía nun piso tutelado xestionado por unha asociación e acudía ao seu centro de día. Foi protagonista de varios incidentes no piso, non se adaptaba ben as normas e aos horarios e decidiu abandonalo. A FUNGA confirmou que a renda era moi limitada e que o custo da pensión, que non inclúe as comidas, fai que teña que acudir á cociña económica e a pedir outro tipo de axudas. Ante iso indicamos que esa situación debería modificarse, fundamentalmente para non verse abocado a acudir á cociña económica. Puxémonos en contacto directo coa FUNGA co fin de que pola súa banda se estudaran as posibles medidas. A FUNGA manifestou o seu acordo e indicou que promovería as actuacións correspondentes.

12. A atención social no medio rural

Nos debates parlamentarios do Informe de 2016 diferentes grupos con representación no Parlamento de Galicia subliñaron que son moi escasas as queixas procedentes do medio rural, o 0,1 % en 2016. A causa non era que a situación económica ou social no rural fora mellor que noutros ámbitos. Polo contrario, en ocasións as súas circunstancias son máis precarias.

Unha das medidas adoptadas pola valedora ante esa realidade foi a promoción de visitas a concellos con menor poboación. Así se fixo ao longo destes últimos tempos. Tentamos achegar a institución ás persoas. A valedora procura que as súas visitas aos concellos permitan coñecer de primeira man os problemas que afectan de forma específica ao medio rural. As últimas visitas realizáronse, por exemplo, a Carballeda de Avia e Guitiriz. Nelas recolléronse directamente non só as queixas formais de moitas persoas, senón que tamén se escoitaron as súas preocupacións xerais e no seu caso asesorouse en cuestións de interese.

Por outra banda a valedora iniciou 200 actuacións de oficio dirixidas a coñecer as situacións máis preocupantes, as relacionadas coa exclusión ou risco de exclusión social

das familias ou persoas que desenvolven a súa vida e actividades no rural. Os servizos sociais dos concellos son os que se atopan máis cerca desas situacións e os que as coñecen mellor; xogan un papel fundamental na información, promoción e impulso dos medios dispoñibles para afrontar os problemas que tratamos. Consideramos que sería de interese que os concellos rurais achegaran o seu criterio sobre a eficacia dos medios xerais postos a disposición das persoas en exclusión ou risco de exclusión social e sobre as medidas legais e/ou doutro tipo que deberían adoptarse para abordar adecuadamente os problemas que afectan ás persoas que ademais padecen carencias relacionadas co medio rural.

Iniciamos 200 actuacións de oficio para coñecer as situacións de exclusión ou risco de exclusión social das persoas do rural

Diriximonos a 200 concellos galegos (os de menos de 5000 habitantes) indicando que a protección contra a exclusión ou risco de exclusión social debe ser unha política pública prioritaria en todos os casos, e con especial dedicación cando afecta tamén a persoas especialmente vulnerables, como menores, anciáns, persoas con discapacidade, etc. Solicitamos a súa colaboración para coñecer o criterio deses concellos en relación co tratamento actual das situacións mencionadas e sobre as posibles medidas a adoptar para mellorar a atención das persoas que padecen exclusión ou risco de exclusión social e que ademais atopan a dificultade engadida de padecer esta situación no medio rural. Tamén resultaría útil coñecer se o concello adoptou ou ten previsto adoptar medidas para identificar posibles casos de exclusión non postas de manifesto polos prexudicados nese ámbito.

Nas respostas sublíñase en termos xerais a maior dificultade de atención no medio rural e tamén as menores posibilidades tanto materiais como persoais dos pequenos concellos. Porén, dase conta de numerosas iniciativas de protección social a través dos departamentos de servizos sociais municipais. Algúns mencionan a escaseza de acceso á única renda periódica, a risga, e problemas de atención na dependencia por diferentes causas, como a escaseza de prazas de servizo no fogar ou as dificultades de traslado aos servizos.

13. Peticións para a reforma da Constitución en materia de pensións

Recibimos 13017 queixas (Q/101 a 13018/17 e Q/13068 a 13167/17) para demandar a reforma da Constitución Española no senso de impedir reducir ou privatizar as pensións e manter o seu poder adquisitivo. Reclaman en diferentes foros e mediante a recollida formal de apoios (sinaturas) que o Congreso dos Deputados lles permita comparecer ante a comisión competente para reclamar unha reforma da Constitución

que impida reducir ou privatizar as pensións e para que se manteña o seu poder adquisitivo, isto é, que se blinde constitucionalmente o sinalado.

As queixas sinalan que a Mesa Estatal Pro-Referendum das Pensións (MERP) naceu hai 4 anos e conta con 170 organizacións de todo o país e 95 persoeiros da cultura. Non fai distinción de ideoloxías, credos ou siglas partidarias.

O mesmo día da presentación das queixa tivemos a oportunidade de recibir a unha representación da mesa. Expuxo a proposta xeral do seu propósito e as medidas que estaban adoptando para tentar facelo efectivo, entre eles a presentación deste tipo de escritos e o mantemento de entrevistas nas institucións.

A valedora manifestoulles persoalmente que se congratulaba de que acudiran á institución como medio de expresión da súa demanda de carácter social en favor das pensións públicas, un asunto que, como todos os de carácter social e de defensa dos dereitos das persoas, conta coa atención e interese permanente da valedora por ser a súa función principal.

A materia que tratamos refírese ás pensións do Sistema Nacional de Seguridade Social, que é competencia exclusiva do Estado. Xa na entrevista anticipamos que as funcións do Valedor do Pobo veñen definidas no art. 1.3 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, pola que se rexe, onde se indica que a institución poderá supervisar a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración local naquelas materias que son competencia da nosa Comunidade. Tendo en conta o anterior demos traslado do asunto ao Defensor del Pueblo, a institución constitucional cunha función asimilable á da valedora no ámbito estatal (art. 54 CE) e que por tanto pode supervisar as actuacións da Administración Xeral do Estado. Ademais, segundo nos informaron, xa estiveron e seguen en contacto coa institución constitucional.

14. Problemas sociais asociados ás infraestruturas

Iniciouse actuación de oficio como consecuencia das informacións sobre prexuízos ocasionados aos usuarios da AP-9 (Q/16382/17). En diferentes medios de comunicación destácase que as obras na zona de Santiago da AP-9 e a mala sinalización da saída do Milladoiro obrigou a moitos condutores a ir ata Padrón e a empresa esixiu o aboamento da peaxe. Algún medio sinala que non subiron as barreiras nin á Garda Civil, que estivo 40 minutos indicando que se levantaran, segundo os afectados. Coa situación formáronse enormes colas. Ao prexuízo económico engádese a perda de tempo, cando o que se busca co uso da autopista é o seu aforro. Os afectados presentaron reclamacións por escrito. Só pola súa insistencia a empresa chegou levantar as barreiras na noite. A empresa non deu ningún tipo de explicacións. Esta última retención nas peaxes da AP-9 engádese a outras moitas que se deran con anterioridade por diferentes circunstancias, sendo a actitude da empresa a mesma. Por exemplo, en abril formáronse grandes colas dende Pontevedra en dirección a Vigo. Os condutores manifestaron a súa indignación polo tempo invertido,

pola falta de avisos, e por enriba ter que aboar o traxecto, cando o único que ocasionou o uso da autoestrada foi a perda de tempo e os prexuízos asociados.

Noutras moitas ocasións as retencións nas peaxes danse no verán porque as cabinas non son capaces de absorber o tráfico. Non se toman medidas para evitalo e sobre todo, cando as colas son desproporcionadas, a autoestrada non abre as barreiras como unha consecuencia lóxica para a súa responsabilidade na imposibilidade de manter un servizo adecuado nunha estrada de pago.

AUDASA achegou un amplo informe no que sinala que informou das obras e do corte da saída. Non menciona nada sobre compensacións ou liberación das peaxes ante acumulacións derivadas de obras (neste caso) ou doutras circunstancias, como as colas do verán que se repiten ano tras ano.

A principal argumentación da empresa concesionaria para defender a súa forma de actuar é que as obras se sinalizaron nos paneis da autopista, polo que non considerou a posibilidade que mencionamos na queixa de oficio, isto é, a apertura das barreiras como consecuencia da importante distorsión do servizo ordinario. Á marxe de que a empresa sinalizara o peche das saídas afectadas e as obras que realiza é evidente que iso fai inevitable que o servizo non sexa o ordinario e que os usuarios se sintan moi molestos con razón. Os argumentos da concesionaria non teñen en conta que se trata dunha autoestrada de peaxe e que o servizo ten que ser óptimo de forma permanente, e que en caso de non ser así non ten sentido o seu uso como alternativa máis rápida e segura que a vía convencional. O criterio de que os usuarios deben sufrir as consecuencias das obras de mellora, aplicable con carácter xeral a todas as obras públicas, non pode aplicarse no mesmo senso e co mesmo alcance ás autoestradas de peaxe. Cando fan obras con importantes consecuencias prexudiciais para o seu servizo deberían prever medidas que compensen a non prestación do servizo óptimo ordinario. Cando os tempos da viaxe aumenten de forma significativa respecto dos ordinarios a consecuencia lóxica debería ser o non aboamento da peaxe.

Na queixa tamén se fai referencia aos graves prexuízos ocasionados de forma reiterada con ocasións de retencións nos puntos de peaxe sen que a causa sexan as obras. Nas peaxes da AP-9 déronse colas quilométricas en época estival e por tanto non só non se deu o servizo propio da autoestrada polo que pagan os usuarios, senón que mesmo se produciron graves prexuízos por quedar literalmente atrapados pola situación. A resposta da concesionaria foi cobrar ordinariamente e facer que o prexuízo non só non se solucionara, senón que aumentara. No seu informe a concesionaria non responde a iso, sobre o que se preguntou expresamente, a pesar da gravidade das súas consecuencias, tal e como puxemos de manifesto na queixa. Trátase dunha autopista de peaxe de competencia estatal e esta institución non ten a función de supervisar á entidade concesional, aspecto este que subliña en diferentes ocasións AUDASA. Porén, o anterior non impide emitir un criterio fundado do sucedido e facer a valoración crítica que xa expuxemos, o que trasladamos ao Parlamento de Galicia a través deste informe anual.

Na AP-9 déronse colas quilométricas, non se deu un servizo apropiado e ademais houbo que pagar por el. A situación se da ano tras ano e a súa gravidade non é abordada pola administración competente

Por outra banda, 1836 persoas formularon unha petición para que a Consellería de Infraestruturas e Vivenda executara a autovía Celanova Sur-Fronteira de Lindoso. No informe da consellería non se apreciaron irregularidades. Ademais, nesta materia correspóndelle aplicar os criterios que considere oportunos de forma discrecional. A pesar do anterior reclamamos da consellería que achegara os criterios que manexaba no relativo á infraestrutura. Xustificou a súa decisión na densidade de tráfico ou a intensidade media diaria, que é inferior á requirida para unha autovía. Tamén sinalou que con carácter prioritario está prevista a mellora das vías cara ao norte, onde o tráfico é moi superior. Comezará as obras dunha nova vía de conexión entre a autovía das Rías Baixas A-52 e a N-525, o que implicará mellorar as conexións viarias da Baixa Limia con Ourense e a súa área industrial.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/1134/16	Actuación dunha traballadora social e a un recoñecemento de dependencia	Conselleria de Política Social 05/01/2017	NON ACEPTADA	Q/1134/16
2	Q/13364/16	Denegación da exención do IVTM a unha persoa con incapacidade permanente total	Concello de Oleiros 05/01/2017	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/13364/16
3	Q/35804/15	Comportamento contrario á ordenanza de convivencia dun grupo de persoas que permanecen habitualmente no centro da cidade	Concello de Santiago de Compostela 18/01/2017	CON EFECTIVIDADE	Q/35804/15
4	Q/39390/15	Comportamento contrario á ordenanza de convivencia dun grupo de persoas que permanecen habitualmente no centro da cidade	Concello de Santiago de Compostela 18/01/2017	CON EFECTIVIDADE	Q/39390/15
5	Q/595/16	Consecuencias do retraso dunha valoración de discapacidade nun proceso selectivo	Consellería de Sanidade 25/01/2017	ACEPTADA	Q/595/16
6	Q/595/16	Consecuencias do retraso dunha valoración de discapacidade nun proceso selectivo	Consellería de Política Social 25/01/2017	ACEPTADA	Q/595/16
7	Q/63651/16	Retraso dun procedemento de dependencia e falecemento do dependente sen prestación e cos prazos vencidos	Consellería de Política Social 07/02/2017	NON ACEPTADA	Q/63651/16
8	Q/63690/16	Denegación dunha Risga	Consellería de Política Social 06/04/2017	ACEPTADA	Q/63690/16
9	Q/13928/17	Retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 19/04/2017	ACEPTADA	Q/13928/17
10	Q/13239/17	Retraso na atención da dependencia	Concello de Ordes 21/04/2017	ACEPTADA	Q/13239/17
11	Q/13239/17	Retraso na atención da dependencia	Consellería de Política Social 21/04/2017	ACEPTADA	Q/13239/17
12	Q/654/16	Denegación de compensación por retraso e falecemento antes da atención da dependencia	Consellería de Política Social 04/05/2017	NON ACEPTADA	Q/654/16
13	Q/13022/16	Retraso dun recurso de alzada contra a denegación do recoñecemento do dereito á efectividade das prestacións económicas das persoas dependente falecidas	Consellería de Política Social 04/05/2017	NON ACEPTADA	Q/13022/16
14	Q/12619/16	Solicitude de compensación a familiares de dependentes falecidos	Consellería de Política Social 16/05/2017	NON ACEPTADA	Q/12619/16
15	Q/14019/17	Retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 16/05/2017	ACEPTADA PARCIAMENTE	Q/14019/17
16	Q/14443/17	Retraso da revisión do grao de dependencia	Consellería de Política Social 29/05/2017	ACEPTADA	Q/14443/17
17	Q/14947/17	Retraso da revisión do grao de discapacidade	Consellería de Política Social 29/05/2017	ACEPTADA PARCIAMENTE	Q/14947/17
18	Q/13191/17	Retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 14/06/2017	ACEPTADA	Q/13191/17

Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
19	Q/13196/17	Retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social 14/06/2017	ACEPTADA	Q/13196/17
20	Q/14268/17	Retraso na adxudicación dunha praza residencial	Consellería de Política Social 14/06/2017	NO ACEPTADA	Q/14268/17
21	Q/16392/17	Falta de aplicación da reserva de prazas para persoas con discapacidade nas probas de acceso ao emprego público municipal	Concello de Santiago de Compostela 14/06/2017	ACEPTADA	Q/16392/17
22	Q/13209/17	Falta de recoñecemento da discapacidade a pesar de ter recoñecida a invalidez total pola Seguridade Social	Consellería de Política Social 06/07/2017	PENDIENTE	Q/13209/17
23	Q/21406/17	Retraso dun recurso de alzada en materia de dependencia	Consellería de Política Social 06/07/2017	NON ACEPTADA	Q/21406/17
24	Q/20683/17	Retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 14/07/2017	ACEPTADA PARCILAMENTE	Q/20683/17
25	Q/16369/17	Retraso na resolución dun recurso de alzada promovido nun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social 27/07/2017	ACEPTADA	Q/16369/17
26	Q/16387/17	Retraso de dous procedementos de valoración da discapacidade	Consellería de Política Social 02/08/2017	ACEPTADA	Q/16387/17
27	Q/21333/17	Retraso do recoñecemento do grao de discapacidade	Consellería de Política Social 11/10/2017	ACEPTADA PARCILAMENTE	Q/21333/17
28	Q/14918/17	Retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social 19/10/2017	ACEPTADA	Q/14918/17
29	Q/22427/17	Retraso na atención ao unha persoa dependente	Consellería de Política Social 27/10/2017	NON ACEPTADA	Q/22427/17
30	Q/22258/17	Retraso da súa valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 07/11/2017	ACEPTADA	Q/22258/17
31	Q/22200/17	Retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 10/11/2017	ACEPTADA PARCILAMENTE	Q/22200/17
32	Q/22688/17	Retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 20/12/2017	ACEPTADA PARCILAMENTE	Q/22688/17
33	Q/24069/17	Falta de resposta á solicitude de recoñecemento de grao de discapacidade	Consellería de Política Social 21/12/2017	PENDENTE	

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

En canto as Rendas de Inclusión Social de Galicia ou risgas, antes eran numerosos os retrasos nos procedementos. Reclamamos a resolución e pago urxente e desde 2015 coñécense moitas menos queixas por retrasos. A maioría das queixas por risgas agora refírense a determinados aspectos da renda, como a retirada ou suspensión, atrasos dos recursos administrativos, cuantificación e pago dos atrasos, falta de recoñecemento dos novos tramos ou complementos, recoñecemento limitado de complementos, ou denegación a cando o solicitante ten un traballo remunerado moi limitadamente.

Dende hai tempo subliñamos o atraso do desenvolvemento regulamentario da lei de inclusión social. Por medio de recomendacións, informes e contactos persoais coa

Consellería de Política Social insistimos na necesidade de aprobar o decreto. Xa se aprobou un proxecto que se atopa en tramitación ao peche do informe. É preciso que se aprobe o máis axiña posible para dar cumprimento ao mandato legal.

En canto á dependencia, antes as queixas adoitaban centrarse na aprobación ou no cumprimento do programa de atención, pero este ano detectamos retrasos tamén na fase anterior, a de valoración. Algunhas áreas tiñan unidades con retrasos.

É necesario equiparar as persoas incapacitadas laboralmente e as persoas con discapacidade, como prevé a lei dende hai tempo. Os problemas danse normalmente no ámbito fiscal local. Á vista da negativa de certos concellos e organismos provinciais de recadación a recoñecer a equiparación foi preciso recomendar á Consellería de Política Social que a acreditara, o que aceptou; dará un documento co recoñecemento da discapacidade das persoas con incapacidade laboral.

Apreciamos considerables retrasos nas valoracións da discapacidade. Nas recomendacións indicábamos á Consellería de Política Social a necesidade de solucionar o problema coa aplicación das medidas anunciadas. Iniciamos unha actuación de oficio para iso e a consellería deu conta das medidas postas en marcha e das futuras, coas que prevé que en 2018 se dean reducións dos tempos de emisión dos recoñecementos do grao de discapacidade.

Apreciamos progreso en accesibilidade, pero as carencias son moitas. Finalizou o prazo para as adaptacións legalmente previstas e iso supuxo un repunte das reclamacións. Xa sobrepasado, seguen dándose numerosos casos de falta de accesibilidade. Elaboramos un informe monográfico sobre accesibilidade, o Estudo sobre Accesibilidade en Galicia, unha mostraxe da situación en Galicia. Propón unha reflexión global sobre as carencias que aínda padecen de forma inxusta as persoas con discapacidade en materia de accesibilidade.

Este ano seguiron chegando numerosas queixas pola falta de pagamento de pensións de Venezuela. As administracións consideraban que os afectados contaban con rendas que en realidade non perciben dende hai máis de dous anos. A valedora mantivo contactos coa Consellería de Política Social para tratar a forma de axudar rápida e eficazmente os casos máis graves. A consellería comprometeuse a abordar o problema cando comprobe exclusión social ou risco del, a facelo con urxencia e a conceder axudas tendo en conta a realidade. No ámbito do Estado tivemos contactos co Defensor del Pueblo para derivar a esa institución as xustas reclamacións dos afectados e o recoñecemento da realidade que padecen. A súa resposta foi positiva e dirixiu tres recomendacións á Secretaría de Estado de Seguridad Social para que facilite o acceso ás prestacións.

Abordamos a falta do plan de prevención do suicidio en Galicia e a Consellería de Sanidade respondeu que o plan levouse ao Consello da Xunta para o seu coñecemento,

que se sometera a información dos outros órganos tamén competentes, e que despois de recibir e avaliar os informes estaba prevista a súa aprobación.

Iniciamos 200 actuacións de oficio dirixidas a coñecer as situacións de exclusión ou risco de exclusión social das familias ou persoas que desenvolven a súa vida e actividades no rural. Dirixímonos a 200 concellos galegos (os de menos de 5000 habitantes). Nas respostas indícase a maior dificultade de atención no rural e as menores posibilidades dos pequenos concellos. Algúns mencionan a escaseza de acceso á risga e problemas de atención na dependencia por diferentes causas. Dáse conta de numerosas iniciativas de protección a través dos servizos sociais municipais.

ÁREA DE EMIGRACIÓN E TRABALLO

I- INTRODUCIÓN

A área de emigración e traballo abarca as materias relacionadas con emigración e inmigración, traballo e seguridade social.

Case un terzo das queixas recibidas remitíronse ao *Defensor del Pueblo* e afectan ou se demandan actuacións relacionadas con diversos Ministerios do Goberno de España, fundamentalmente o *Ministerio de Empleo y Seguridad Social*.

Inadmitíronse 19 queixas. As causas máis frecuentes de inadmisión son: por expor desacordos con sentenzas xudiciais, por expor cuestións que afectan á relación xurídico-privada non habendo ningún acto da administración que se poida supervisar, ou ben por non haber actuacións administrativas previas.

Así como noutras áreas existe un claro problema que motiva a gran parte das queixas nesta área as motivacións son variadas aínda que hai unha cuestión que sobresae das demais: a desconformidade con resolucións adoptadas polo INSS e a desconformidade coas sentenzas emitidas polos tribunais de xustiza cando esas resolucións son recorridas.

As atribucións do Valedor do Pobo veñen establecidas no artigo 1.3 da Lei6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo que regula esta Institución: podemos supervisar a actividade da administración da Comunidade Autónoma Galega e dos seus entes ou empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración Local naquelas materias que son competencia da nosa comunidade.

No que se refire á área de traballo e seguridade social, o Estado ten competencia exclusiva sobre a lexislación laboral, sen prexuízo da súa execución polos órganos da Comunidade Autónoma (artigo 149.1.7º. da Constitución Española).

No artigo 21 do Estatuto de Autonomía de Galicia establécese que corresponde á Comunidade Autónoma a execución da lexislación do Estado en materia laboral, asumindo as facultades, competencias e servizos que neste ámbito, e no nivel de execución ostenta actualmente o Estado, con respecto ás relacións laborais.

En materia de seguridade social corresponde á Comunidade Autónoma o desenvolvemento lexislativo e a execución da lexislación básica do Estado, salvo as normas que configuren o réxime económico da mesma. Correspóndelle tamén á nosa Comunidade a xestión do réxime económico da seguridade social en Galicia, sen prexuízo da caixa única.

Aínda que o facemos constar máis adiante é significativo a diminución de queixas relacionadas con cuestións referentes á formación dos traballadores en paro e as demoras no abono das subvencións de transporte, conciliación e itinerarios.

II- DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas diminuíu con respecto ás recibidas no ano 2016, que eran 79.

Como se pode observar nos cadros seguintes recibíronse 62 queixas, das cales se admitiron 33, concluíndose 32 e atopándose 1 en tramitación.

As queixas inadmitidas son 19 e remitíronse ao Defensor del Pueblo 10.

Tramitáronse tamén todas as queixas que estaban pendentes do ano 2016, concluíndose todas.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	62		62	
Admitidas	33	53,23 %	33	53,23 %
Non admitidas	19	30,65 %	19	30,65 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	10	16,12 %	10	16,12 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	32	96,97 %	32	96,97 %
En trámite	1	3,03 %	1	3,03 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2016	8	2	10	10	0

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Admitíronse a trámite 33 escritos de queixas das cales 32 están concluídas e 1 atópase en trámite.

Entre as admitidas e tramitadas tres fan referencia ás demoras nos pagos nas axudas dos cursos de formación.

É especialmente significativo este número porque nos anos anteriores este tipo de queixas eran moito máis numerosas, estas queixas adoitaban recibirse sempre durante o mes de xaneiro e algunhas en febreiro.

Esta situación producíase con regularidade nos últimos anos, con todo vemos que non só presentáronse tres o ano pasado senón que durante os meses de xaneiro e febreiro de 2018 non se presentou ningunha.

Debemos sinalar que nos últimos anos faciamos referencia de forma significativa no noso informe anual a este tipo de queixas.

No informe do ano 2016 dicíase: “En relación ao contido destas queixas nas que se pon de manifesto a demora no pago das bolsas e axudas a persoas desempregadas que participan en accións de formación profesional para o emprego debemos sinalar que xa no informe do ano 2015 faciamos referencia a esta cuestión.”

Non é posible diciamos “abonar estas axudas no exercicio cando a concesión prodúcese nunha data na que o orzamento está pechado, tendo en consecuencia que aprazar os pagos para o exercicio seguinte. Como o orzamento non se abre ata xa avanzado o primeiro trimestre provoca que os expedientes de pago se demoren na súa tramitación ante intervención para a súa fiscalización, sen cuxo trámite non pode procederse ao abono da axuda recoñecida”.

Continuabamos dicindo “Non entendemos as razóns que xustifican que axudas solicitadas en xullo se concedan en decembro, facendo imposible o seu pago no exercicio no que se celebran os cursos e provocando coa demora nos pagos serias dificultades en persoas que se atopan nunha situación de precariedade. No caso de que tivese que ser así entendemos que as accións orzamentarias de peche dun exercicio e apertura do seguinte deben realizarse no menor prazo posible para evitar demoras na tramitación de obrigacións formalmente recoñecidas evitando o prexuízo a terceiros.”

As tres queixas que durante o ano 2017 se recibiron facían referencia a cursos celebrados no ano 2016, e fundamentalmente estaban motivadas por demoras nos pagos das axudas concedidas en transporte, conciliación e itinerarios. Este ano nos dous primeiros meses non recibimos ningunha queixa por cursos celebrados no ano 2017.

Sen entrar en ningún tipo de valoracións entendemos que debemos deixar constancia deste feito pois por primeira vez nos últimos anos non recibimos ningunha queixa por este motivo.

Con todo debemos resaltar o motivo da queixa Q/28197/17. Nela infórmasenos que unha serie de persoas preseleccionadas para realizar o curso de formación "Atención Socio-sanitaria a persoas dependentes en institucións" no Concello de Valga, concedido en base á orde da Consellería de Economía, Emprego e Industria do 7 de maio de 2017, cando se presentaron no citado concello para a proba da selección informóuselles que o curso se anulara. A razón que alegan nese momento é que non había suficientes solicitantes residentes nese concello (3 dos 29 preseleccionados) polo que consideraban por parte do concello que non eran suficientes para xustificar a celebración do curso.

Solicitada información indícasenos que por resolución de data 22/08/2017 concedéuselle ao Concello de Valga a acción formativa, dirixida a traballadores desempregados, por un importe de 33.378 €, séndolle notificada o día 19/09/2017.

O día 15 de outubro de 2017 o concello presenta un escrito renunciando ao curso, sendo aceptada a renuncia pola Xefatura Territorial.

Esta circunstancia, a renuncia a un curso, está contemplada na orde do 7 de maio no seu artigo 7.5, que dispón que se poida renunciar a un curso, debendo comunicar a súa renuncia ao mesmo no prazo de dous meses despois de recibir a notificación da resolución definitiva. Este prazo pode mesmo ser ampliado por resolución da Xefatura Territorial correspondente.

Entendemos desde esta Institución que non existe unha irregularidade na actuación do concello, debido a que renunciou no prazo previsto para iso, pero si entendemos que non parece razoable que a renuncia estea motivada porque non hai, a xuízo do concello, suficientes alumnos dese municipio pois se está producindo un dano obxectivo ás persoas que se inscribiron nese curso renunciando, probablemente, a participar noutros, e dende logo non parece razoable que se lles comunique esta circunstancia cando os alumnos preseleccionados acoden ao proceso de selección.

Solicitámoslle á Conselleria de Economía, Emprego e Industria que en futuras convocatorias teñan en conta a experiencia de Valga para evitar que no futuro se repita esta situación.

As cuestións que se expoñen nos escritos de queixa son moi variadas. Para unha maior información comentamos algunhas das queixas recibidas e as respostas que demos.

Na Q/13023/17 indícasenos que lle foi extinguida prestación por desemprego por saír ao estranxeiro para buscar traballo estando a percibir o subsidio de paro. Dinos que lle reclaman a prestación recibida indebidamente máis a recarga correspondente, habéndoselle embargado a conta bancaria, considerando a situación inxusta e atopándose nunha total indefensión.

Solicitada información ao SEPE infórmanos que a resolución da extinción é de data 07/08/2014, presentando unha reclamación previa o día 25/08/2014 que foi desestimada o día 02/10/2017, non sendo recorrida en vía xudicial, converténdose a resolución nun acto firme.

Cando se está cobrando o paro e se prevé unha saída ao estranxeiro existe a obrigación de comunicalo previamente ao SEPE para autorizar a suspensión do dereito á percepción da prestación económica por desemprego, nos termos e prazos que establece o artigo 212, letras f) e g), do texto refundido da Lei Xeral da Seguridade Social. Se non se cumpre con esta obrigación de comunicación previa poderíase chegar a extinguir o dereito á prestación, segundo o disposto nos artigos 213, letra g) e 231.1, letra e) do mesmo texto legal.

A norma non restrinxe a liberdade das persoas para trasladarse ao estranxeiro, pero se non queren perder o dereito para percibir a prestación por desemprego, han de comunicalo debidamente, xa que o tempo que está no estranxeiro a prestación pode quedar suspendida, interrompéndose o paro, e ao regreso renóvase.

Pode ademais, cando se despraza a un país da Unión Europea a buscar traballo, “exportar” o cobro da prestación e cobralo no estranxeiro durante 3 meses, prorrogable ata un máximo de 6 meses, debendo solicitalo expresamente no modelo oficial.

O non comunicar previamente ao SEPE a intención de viaxar ao estranxeiro, nin a duración nin a finalidade de dicha saída, se tipifica como infracción grave, que se sanciona segundo o artigo 47.b da Lei de infraccións e sancións da orde social (Real Decreto Lexislativo 5/2000, do 4 de agosto) coa extinción da prestación.

Notificóuselle mediante resolución de data 07/08/2017 e transcorrido o prazo para o reintegro da prestación indebidamente percibida sen que se efectuou a devolución, púxose en coñecemento da Tesourería Xeral da Seguridade Social que procede á recadación en vía executiva. Esta resolución foi recorrida en alzada sendo desestimada e non foi recorrida nos tribunais de xustiza. O interesado pode solicitar ante a unidade de recadación executiva unha autorización para fraccionar ou aprazar o pago. Non atopamos mala praxe administrativa que xustifique a nosa investigación sobre a queixa presentada, carecendo esta Institución de competencias para revogar actos administrativos ou executar facultades revisorias de actos firmes.

Na queixa Q/21981/17 ponse de manifesto a falta de resposta do Concello de Ourense á solicitude de información sobre complementos de pensión dos funcionarios.

Solicitamos información ao concello e infórmanos que tanto o seu avogado como o denunciante, este en tres ocasiones, foron recibidos polo Servizo de Recursos Humanos facilitándolles toda a información requirida, que se nos achega, e reafirmándose na actuación realizada de solicitarlle o reintegro de cantidades percibidas indebidamente.

Na Q/21408/17 indícasenos a descoordinación entre o SEPE e a Tesourería Xeral da Seguridade Social na fixación da data de xubilación forzosa e o cesamento da prestación de desemprego. Efectivamente comprobamos esta situación e unha vez realizadas as xestións pertinentes indicámoslle que acudise á Tesourería Xeral da Seguridade Social a solicitar un informe sobre a data de xubilación e que acudisen co informe á oficina do SEPE en Vilagarcía de Arousa que alí resolverían o problema.

Na Q/21503/17 indícannos que o INSS lles denegou a pensión de orfandade e viuvez.

Solicitada información sinálanos o INSS que se lle denegou a prestación porque o causante falecido non reúne os requisitos establecidos na Lei Xeral da Seguridade Social para iso.

Na Q/29349/17 exponnos o problema dunha persoa con orde de expulsión do territorio español e co pasaporte retido nunha comisaría de policía, que ten unha relación de parella cun cidadán español e da relación unha filla duns meses de idade.

A súa queixa vén motivada porque lle piden a presentación dun documento acreditativo orixinal e vixente, o que non pode facer por telo retido nunha comisaría, advertíndolle que sen ese requisito procederán ao arquivo da solicitude, o que lle ocasiona graves prexuízos.

Con data 01/04/2017 presentaron solicitude de inscrición como parella de feito no rexistro da Coruña. Xunto coa solicitude presenta unha fotocopia compulsada do pasaporte e requíreselles a presentación dos documentos esixidos polo Decreto 248/2017 do 20 de decembro, polo que se crea e regula o Rexistro de Parellas de feito en Galicia.

Unha vez presentados o 03/08/2017 cítaselles para o día 30/10/2017 para a firma da vontade de constituír a parella de feito e equiparar os seus efectos aos do matrimonio, nos termos recollidos na Lei 2/2006, de dereito civil de Galicia. Na cita advírteselles que deberán comparecer cun documento de identidade (DNI, pasaporte ou NIF) orixinal e vixente e que se non se presenta o orixinal terase por desistida a solicitude e arquivarase o expediente.

Presentados o día da cita e ao solicitarlles pola encargada do rexistro a acreditación da súa identidade mediante a exhibición dos documentos correspondentes, a denunciante manifesta que non dispón do pasaporte xa que o ten retirado pola policía por ter aberto un expediente de expulsión, non podendo en consecuencia asinar.

Esíxese o documento orixinal porque a comparecencia ante a encargada do rexistro de parellas de feito non é para ratificar a solicitude de inscrición no rexistro, senón que é o acto persoalísimo que só poden realizar os interesados e no que declaran a súa vontade de constituírse como parella de feito e equiparar os seus efectos aos do matrimonio nos termos recollidos na Lei de Dereito Civil de Galicia. A transcendencia do acto require a identificación persoal mediante o documento orixinal correspondente, neste caso o pasaporte que acredita a identidade e a nacionalidade dunha persoa fóra do seu país. Así llo comunicamos á interesada.

Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo

Durante o ano 2017 remitíronse ao *Defensor del Pueblo* dez queixas.

Seis estaban relacionadas co *Ministerio de Empleo y Seguridad Social*, das que catro fan referencia a actuacións do *Instituto Nacional de la Seguridad Social* (INSS), unha ao *Instituto Social de la Marina* (ISM) e outra á *Secretaría General de Emigración*.

Unha das queixas ten relación co Ministerio de Justicia, outra se relaciona con actuacións do Ministerio del Interior, outra co Ministerio de Asuntos Exteriores e outra presentada por unha asociación de defensa do sistema público de pensións.

Nesta última, Q/29214/17, ademais de expoñer a situación na que se atopan os pensionistas, solicítannos que remitamos o escrito ao *Defensor del Pueblo* para expresar a súa queixa por:

1.- A entrada en vigor o día 1 de xaneiro de 2019 do factor de sustentabilidade.

2.- Polo índice de revalorización das pensións limitado ao 0,5%.

3.- Polo trato discriminatorio que existe para emigrantes retornados e traballadores con dous ou máis pagadores, e a obrigatoriedade de facer declaración da renda a partir de 12000€, cando cun só pagador elévase a 22000€.

Na queixa que fai referencia ao ISM, Q/20675/17, exponse a desconformidade co criterio do *Instituto Social de la Marina* de excluír do colectivo de traballadores da estiba aos traballadores enmarcados nos grupos profesionais de capataz, amantero, gruistas e carretillelros, polo que a estes grupos non se lles aplica o coeficiente redutor que se aplica aos traballadores da estiba.

Respóndeselles que é necesario que remitan as resolucións do ISM na que se sostén ese criterio, a fin de proceder ao seu estudo e valorar se se trata dunha interpretación acorde coa lei 47/2015, do 21 de outubro.

Na queixa Q/14038/17 faise referencia á solicitude de responsabilidade por un accidente laboral do tripulante dun pesqueiro motivado por unha lancha de vixilancia marítima de Guinea-Bissau. Manifesta que se remitiron varios escritos ao Goberno de Guinea-Bissau sen obter resposta. Respondéuselles facilitándolle a ligazón da Institución que nese país ten funcións análogas ao *Defensor del Pueblo*, ao tempo facilitóuselle a dirección da Embaixada de España, para que, no ámbito das súas competencias, valore se pode prestarlle asesoramento respecto das actuacións legais que puidesen emprenderse nos tribunais competentes, ante a falta de resposta aos seus escritos.

Nas queixas Q/14008/17 e Q/14615/17 refírense á denegación de certificado de emigrante retornado e á falta de resposta á solicitude de nacionalidade por residencia.

En canto ás queixas relacionadas co INSS, a Q/24067/17 expresa a súa preocupación por non poder percibir a prestación de incapacidade que puidese serlle recoñecida no proceso que ten pendente ante o INSS, pola existencia de débedas de autónomos. Sinala que non se lle concedeu un novo adiamento por incumprimento doutro. A Q/16411/17 pon de manifesto a discrepancia coa resolución ditada polo INSS, en virtude da cal se acordou emitir a alta médica, unha vez revisado e avaliado o proceso relativo á situación de incapacidade temporal que lle afecta. A Q/13920/17 expón a falta de conformidade coas resolucións ditadas pola Dirección Provincial do INSS na Coruña, nos anos 2009 e 2016, pola que se lle denega a prestación de incapacidade permanente. Tamén estima que a sentenza ditada polo Xulgado do Social nº 2 da Coruña, non se axusta á lexislación.

A Q/60/17 expón a súa desconformidade coa resolución ditada pola Dirección Provincial do INSS de Pontevedra, pola que se lle denega a prestación de incapacidade permanente, así como a reclamación previa formulada. Engade que tamén lle foi denegada a pensión de xubilación, por non ter 65 anos de idade e estima que debería modificarse a lexislación e non esixir un período mínimo de cotización nos anos anteriores a solicitar a prestación.

Todas estas queixas foron admitidas, tramitadas e respondidas directamente polo *Defensor del Pueblo* aos interesados.

Queixas inadmitidas

Son 19 as queixas que non foron admitidas a trámite durante o ano 2017.

Na resposta remitida aos interesados comunicándolles a non admisión explicítaselles as razóns da non admisión.

Os temas que expoñen son variados. Comentamos algunhas para maior información e coñecemento do tipo de queixas presentadas e as razóns da súa inadmisión.

A Q/13950/17 expresa o seu desacordo coa sentenza do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia por despedimento.

A Q/14356/17 é unha denuncia contra un concello que vulnera o dereito dos traballadores á negociación colectiva. Manifestaban que presentaran denuncia ante a fiscalía.

Na Q/14841/17 móstrase a desconformidade coa resolución ditada pola Dirección Provincial do INSS da Coruña, en cumprimento dunha sentenza de data 09/03/2017 da Sala do Social do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, na prestación de incapacidade permanente total que viña percibindo.

Na queixa Q/14869/17 presenta o desacordo coa resolución do INSS de dalo de baixa da incapacidade permanente. Presentou recurso no Xulgado do Social que foi desestimado. Sentenza que foi recorrida estando pendente da resolución do novo recurso.

A Q/14917/17 mostra o seu desacordo coa sentenza do Xulgado do Social, por unha denegación polo INSS dunha incapacidade.

Na Q/21557/17 indícasenos que se lle denegou unha pensión de orfandade polo INSS, recorreu no Xulgado que estimou o recurso. A actuación xudicial ocasionoulle gastos e a súa queixa está motivada porque o xulgado non impuxese costas para resarcirse dos gastos ocasionados.

Para entender os motivos da inadmisión a trámite debemos comentar que a Constitución Española no seu artigo 119.1, proclama o principio de independencia que debe caracterizar todas as actuacións que realizan os xuíces e tribunais no exercicio da súa función xurisdicional.

Por este respecto ao principio de independencia xudicial a lei 6/1984, do Valedor do Pobo, establece no seu artigo 20 que o Valedor do Pobo non entrará no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente unha resolución xudicial, e obrígalle a suspender a súa investigación se se interpuxo por persoa interesada demanda ou recurso ante os tribunais xudiciais. Todo iso implica igualmente que esta Institución non pode interferir nos procedementos xudiciais, nin revisar as resolucións que neles se ditan, no exercicio da mencionada independencia, e a discrepancia coas resolucións xudiciais debe sustanciarse polas vías previstas nas nosas leis procesuais.

Por outra banda dado o carácter técnico dos ditames propostas do INSS, e ao carecer esta Institución de medios propios para elaborar informes técnicos distintos aos xudiciais sobre cuestións que lle sexan sometidas á súa consideración, no curso das investigacións debemos aternos aos informes que nos envían os servizos técnicos da administración, salvo que os interesado acheguen informes médicos presentados no momento do seu recoñecemento e que ao seu xuízo non se tiveron en consideración e que de forma fundamentada desvirtuasen a información que aqueles conteñen, acredítese a incorrecta aplicación da normativa reguladora do procedemento ou a existencia dalgunhas irregularidades na súa tramitación.

Nestes supostos remitimos a información ao Defensor del Pueblo para que a administración competente explique a súa decisión e no seu caso, modifique ou confirme a resolución obxecto de discrepancia.

Outras queixas inadmitidas fórono por considerar que non houbera unha actuación administrativa previa ou ben por entender que do manifestado na súa queixa non se deducía que existise unha mala praxe administrativa que xustificase a nosa supervisión.

Un exemplo destas queixas pode ser a Q/13945/17 na que se expresa a desconformidade coa subida das pensións contributivas mínimas, ou a Q/14358/17 que expresa a súa desconformidade por serlle denegada unha pensión de incapacidade permanente por non reunir o período mínimo de cotización esixido. Na Q/14649/17 exprésase a desconformidade co prazo que establece a disposición adicional primeira, ata o 31 de decembro de 2014, do Real Decreto 1493/2011, do 24 de outubro, para solicitar a subscrición dun convenio especial que posibilite o cómputo de cotización polos períodos de formación realizados, tanto en España como no estranxeiro ata un máximo de dous anos.

Outras queixas inadmitidas fórono, dúas, por tratarse de relacións de natureza xurídico-privada non existindo ningunha actuación da administración pública galega que puidésemos supervisar.

IV- RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE EMIGRACIÓN E TRABALLO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/63842/16, Q/63844/16, Q/63845/16 E Q/63846/16	Necesidade de resolver mediante resolución expresa, motivada e notificada	Concello da Baña 26-01-17	ACEPTADA	Q/63842/16 y otros

V.- CONSIDERACIÓNS FINAIS

Tras a análise e valoración das queixas recibidas no ano 2017 observamos que existe unha variedade de motivos que as xustifican aínda que prevalecen as relacionadas co INSS, fundamentalmente pola denegación das solicitudes realizadas polos particulares, a maioría de incapacidades.

Unha parte destas queixas tramitámolas desde esta Institución en relación directa cos Servizos Provinciais do INSS, debendo destacar a colaboración que sempre atopamos para dar unha resposta rápida ás nosas solicitudes de información

Por outra banda en relación ás queixas remitidas ao Defensor del Pueblo, consta nesta Institución que todas foron tramitadas, solicitando nun caso ampliación de información.

Comprobamos que máis alá da discrepancia ou non coas resolucións do INSS, a tramitación dos expedientes faise de acordo ao establecido na Lei non atopando en ningún dos casos investigados indicios de mala praxe administrativa, limitándose a unha aplicación estrita da normativa laboral.

Sempre é oportuno sinalar que debe haber un especial esmero no trato ao cidadán por parte do persoal encargado dos postos de atención ao público. Nalgunhas das queixas tramitadas subxace un claro reproche na forma de dirixirse ao interesado.

No cumprimento das boas prácticas no servizo de atención ao cidadán, debe facilitarse información de forma clara e detallada sobre o solicitado, cun especial celo no trato.

AREA DE SANIDADE

I. INTRODUCION

A atención sanitaria pública constitúe un dos alicerces fundamentais do noso estado de benestar, polo que resulta comprensible a preocupación que mostra a cidadanía pola preservación dunha estrutura organizativa que permita unha asistencia eficaz en materia de saúde. A esta estrutura esíxenselle unhas prestacións sanitarias universais (que atenden sen distinción a toda a poboación), integrais (que velen pola prevención, curación e rehabilitación dos pacientes), públicas e da máxima calidade.

A protección da saúde é un dereito fundamental recoñecido no Título I da nosa Constitución, e son os poderes públicos os encargados de organizar e tutelar a saúde pública a través de medidas preventivas e das prestacións e servizos necesarios. A partir deste mandato básico, configurouse un Sistema Nacional de Saúde cuxa organización parte dun catálogo de prestacións que garanten a todo o Estado español as condicións básicas e comúns para unha atención integral, continuada e adecuada. Neste marco xeral, se incardina unha estrutura organizativa autonómica que leva unha repartición competencial determinada pola asunción de funcións de alcance xeral e básico a nivel estatal, delegando nas comunidades autónomas poderes de planificación e capacidade para organizar os seus servizos de saúde, sempre baixo o respecto dunha carteira de servizos básica.

A recente crise económica foi determinante na adopción de medidas lexislativas a nivel estatal para garantir a sustentabilidade financeira, obrigando á toma de decisións que afectaron ao noso sistema público de saúde. O Real Decreto-lei 16/2012 é o exemplo evidente da devandita realidade, e as súas directrices condicionaron os sistemas de saúde autonómicos. Foron precisamente modificacións lexislativas como estas as que orixinaron o incremento das reclamacións por parte dos usuarios galegos ante os cambios que a nova regulación supuxo na nosa contorna. Ademais, certas problemáticas que xa viñan rexistrando de forma habitual nesta área, víronse acrecentadas ante as limitacións orzamentarias impostas polas medidas de contención do gasto público, e que sacaron a luz os déficits do sistema.

Non cabe dúbida que as medidas antes mencionadas condicionaron o contido dos expedientes de queixa que se tramitan na institución, e por tanto a agrupación e presentación da nosa actividade. Un volume importante de expedientes orixínase por mor das queixas de usuarios que perciben cambios substanciais do sistema de xestión e provisión da sanidade pública, en aras da contención do gasto, ao non percibir mellora na eficiencia do sistema, senón que, ao contrario, reprochan a minoración da calidade asistencial por minoración do persoal sanitario como dos recursos materiais.

As críticas inciden en que as consecuencias desta situación de control do déficit público han levado redución de profesionais sanitarios, incremento das listas de espera ou peches de servizos sanitarios

En boa parte dos expedientes, os reclamantes fundamentan a súa queixa en situacións provocadas por axustes no financiamento sanitario que non están recollidos expresamente na reforma sanitaria do ano 2012, senón que, ao seu xuízo, derivan de recortes orzamentarios que afectan de forma indirecta á asistencia sanitaria, non só no aspecto cualitativo senón tamén no cuantitativo.

Ademais do anterior, tamén é preciso sinalar que o defensor do pobo galego segue recibindo reclamacións cuxa raíz se basea en presuntas vulneracións de dereitos que constituíron actividade ordinaria de supervisión por parte desta institución desde a súa creación. Evidentemente, algunhas materias víronse agravadas pola particular e excepcional época de crise económica que nos tocou vivir, como son os expedientes relativos ás demoras na atención sanitaria, pero outras son chamadas de atención sobre aspectos que teñen unha incidencia constante e habitual nesta defensoría, como pode ser a relación entre profesionais da sanidade e usuarios ou as discrepancias sobre valoracións médicas.

Por último, hai que dicir tamén que, no volume de expedientes de queixa rexistrados na área de sanidade, incide sen dúbida o feito de que os asuntos que nela investíganse afectan á cidadanía galega en xeral, tendo en conta que toda a poboación é potencial usuario do Sistema Galego de Saúde. Isto contribúe a que no ano 2017 tramitáronse ata un total de 290 expedientes de queixa, seguindo a tónica alcista dos últimos anos (256 queixas no ano 2015 e 274 no exercicio 2016).

II. DATOS CUANTITATIVOS

Durante o exercicio 2017, na área de sanidade recibíronse un total de 4.671 queixas, un número notablemente inferior ao rexistrado no ano anterior (50.368), pero que ten unha clara explicación: durante o ano 2016 recibíronse varios grupos de queixas múltiples con idéntico contido que supuxeron un destacado aumento do total de expedientes; de feito, houbo unha petición colectiva sobre a reapertura dos servizos de urxencias no Hospital Meixoeiro que orixinou a apertura de 50.042 expedientes.

No período 2017, aínda que tamén se rexistraron queixas colectivas, o número de asinantes en cada unha delas foi inferior. O grupo máis numeroso alcanzou os 4.253 expedientes, os cales versaron sobre as dificultades das persoas maiores e/ou con discapacidade para utilizar o sistema automático de cita telefónica do SERGAS.

Co fin de realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativo co 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 ao que nos referimos (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	4.671		290	
Admitidas	4.660	30,68 %	279	96,21 %
Non admitidas	9	1,26 %	9	3,10 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	2	0,01 %	2	0,69 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	4.563	97,92 %	170	63,91 %
En trámite	97	2,08 %	96	36,09 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2014	1	0	0	1	0
2015	1	1	0	2	0
2016	85	0	0	80	5

Como pode apreciarse nos cadros estatísticos anteriores, do total das reclamacións recibidas no Valedor do Pobo, unicamente resultaron inadmitidas 9 queixas, sendo os

motivos do seu inadmisión na maioría dos supostos a falta de concreción do problema referenciado polo actuante, e noutros, a non intervención dunha administración pública ao ser unha controversia circunscrita ao ámbito particular, por dirixirse a reclamación contra centros sanitarios privados. Estas causas atópanse expresamente contempladas na Lei do Valedor como supostos de inadmisión.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Durante o ano 2017 mantívose a tendencia reflectida en anos anteriores sobre a inquietude dos cidadáns acerca das consecuencias derivadas da implantanción de medidas encamiñadas a "reforzar a sustentabilidade, mellorar a eficiencia na xestión, promover o aforro e as economías de escala", obxectivos recolleitos na exposición de motivos do Real Decreto-lei 16/2012 para paliar os efectos da crise económica sufrida nos últimos anos.

> Unha boa parte da actividade supervisora desta Institución céntrase na investigación sobre a calidade asistencial, os tempos de espera para a atención sanitaria, ou a organización e disposición de recursos tanto humanos como materiais en centros hospitalarios e de atención primaria

Xunto coas anteriores, rexistráronse outro tipo de queixas que, aínda que non derivan directamente da reforma lexislativa citada, seguen formando tamén parte do elenco de materias que substancian as accións do Valedor como alto comisionado dos dereitos humanos en Galicia, e refírense a cuestionamentos sobre valoracións médicas, ao trato recibido polo persoal sanitario ou ás relacionadas coa xestión administrativa. De todos os xeitos, aínda sendo materias sobre as que esta defensoría vén traballando con habitualidade, non cabe dúbida que as medidas do ano 2012 repercutiron en tales aspectos pois é certo que se viu incrementado o número de actuacións sobre as mesmas desde o inicio da crise económica mencionada.

Vexamos a continuación, agrupados por materias, as problemáticas sobre as que traballou esta Institución durante o exercicio 2017.

1. Tempos de espera asistencial

O número de expedientes tramitados sobre a xestión das listas de espera na sanidade pública mostra o grao actual de inquietude da poboación galega na atención sanitaria. Sen dúbida, o número de pacientes e os recursos existentes dificultan o pleno alcance do dereito dos pacientes para ser atendidos en prazos razoables e acordes á súa doenza, pero a súa aplicación resulta de necesaria consecución. Así, do total das 290 queixas tramitadas durante o ano 2017, máis dun centenar tratan sobre esta problemática.

A demora na atención sanitaria constitúe unha das principais causas de insatisfacción da cidadanía

Xa a Lei 8/2008, do 10 de xullo, de saúde de Galicia, recollía os dereitos da cidadanía relacionados coa prestación sanitaria por parte do Sistema Público de Saúde de Galicia, entre os que se inclúe o «dereito para obter unha garantía de demoras máximas, de modo que determinadas prestacións sanitarias financiadas publicamente sexanlles dispensadas nuns prazos previamente definidos e coñecidos».

Posteriormente, a Lei 12/2013 de garantías de prestacións sanitarias consolida a utilización da gravidade dos procesos como criterio de xestión dos tempos de resposta, priorizando a atención aos/ás pacientes de acordo co seu estado de saúde (deberase ter en conta a gravidade das patoloxías, a efectividade da atención sanitaria e a oportunidade da atención que favorezan a recuperación da funcionalidade ou evitar a progresión da enfermidade); e fixa para os procedementos e situacións clínicas que así se determinen no seu desenvolvemento regulamentario, un máximo de 60 días nas intervencións cirúrxicas, e de 45 días para consultas externas e probas diagnósticas e/ou terapéuticas, contados en días naturais a partir da data de entrada no rexistro de pacientes en espera.

No ano 2017, publicouse o Decreto 105/2017 polo que se regula o sistema de garantía de tempos máximos de acceso ás prestacións sanitarias públicas, e mediante o que se establecen os procesos e situacións clínicas nas que se deben garantir en condicións de calidade, equidade e seguridade, os tempos máximos de espera no ámbito do Sistema Público de Saúde de Galicia.

En definitiva, a lexislación galega contempla para aqueles procesos con alta prioridade uns tempos dá atención máximos que deben ser respectados en todo caso.

A interpretación da norma non deixa lugar a dúbidas en canto a estes prazos de espera que pode esixir o usuario afectado, pero a aplicación práctica da mesma non alcanzou a súa plena eficacia

Así, como xa destacamos, os expedientes que denuncian incumprimentos desta garantía seguen sendo moi numerosos. É certo, e así debe destacarse, que unha porcentaxe moi elevada das reclamacións recibidas sobre tempos de espera en Sanidade resólvense satisfactoriamente tras a intervención do Valedor do Pobo, pero o problema estrutural pervive e constitúe unha das críticas máis abundantes por parte dos usuarios galegos.

Aínda que na maior parte dos expedientes non é necesario ditaminar unha recomendación cominando á administración sanitaria a corrixir a súa actuación, tendo en conta que na tramitación do expediente procedeuse xa a modificar os prazos de espera,

non deixa de ser un problema estrutural que debe ser reformado pola administración a un nivel xeral, e con este obxectivo continúase traballando no Valedor do Pobo.

Tampouco se pode obviar que hai supostos nos que o tipo de proceso asistencial non resulta prioritario, non encaixando nas marxes que especifica a lei para que se lle aplique os tempos máximos de espera, pero aínda neste tipo de situacións, é preciso sinalar que tamén as actuacións que non gozan do beneficio de garantía de prazo de resposta deben desenvolverse conforme a criterios de boa gobernanza sanitaria, e deben ser razoables.

A modo de exemplo, e centrándonos en casos concretos tramitados, a variedade dos servizos e áreas territoriais afectados é ampla, referíndose tanto a intervencións cirúrxicas (expedientes Q/13198/17 ou Q/26029/17), a citas para consultas externas ou para a realización de probas diagnósticas (expedientes Q/52/17, Q/14628/17 ou Q/23948/17, entre outros). Destacan, sobre todo, os atrasos en consultas especializadas de traumatoloxía e oftalmoloxía, así como para a realización de probas específicas como TACs (mención aparte aquí, requiren os atrasos sufridos no concreto Servizo de Radiodiagnóstico do Hospital de Ourense na realización de TACs por unha avaría na maquinaria, que orixinaron a apertura de numerosos expedientes).

Dito o anterior, hai que sinalar, por último, que a normativa vixente establece que, unha vez esgotado o prazo máximo de espera desde a inclusión no Rexistro de tempos de Garantía para a Atención Sanitaria non urxente, o Servizo Galego de Saúde facilitará ao usuario a dispensación da atención sanitaria pendente nun centro sanitario concertado. O rexeitamento da oferta asistencial alternativa noutro centro sanitario da Rede Galega Sanitaria de utilización pública supón a inaplicación da garantía de prazos máximos (Q/21400/17), salvo que se poida acreditar unha causa xustificada para o rexeitamento da alternativa ofertada. Con todo, isto non significa que o paciente que decidise, no marco da súa liberdade de elección, ser atendido no seu hospital de referencia e polos profesionais que tradicionalmente lle prestaron a asistencia, deba permanecer durante períodos de tempo excesivos e esaxerados en espera da realización dos procedementos programados, xa que, ten dereito á consulta, proba ou cirurxía da que está pendente, non xa nos tempos máximos comentados, pero si nos tempos que razoablemente se estean xestionando no centro elixido. Nesta liña, é importante que se informe adecuadamente destes dereitos aos pacientes afectados.

2. Praxe médica

O número de queixas que cuestionan as valoracións médicas, tanto as relativas aos desacordos derivados de pareceres clínicos como ás xurdidas por supostos erros ou neglixencias médicas, é unha problemática que de forma recorrente xera a intervención do Valedor do Pobo.

Con todo, e como xa explicamos noutras ocasións, o noso labor na supervisión de expedientes sobre discrepancias en diagnósticos emitidos polos profesionais sanitarios é

limitado. Estas dificultades parten da premisa de que para supervisar a actuación dos facultativos é necesario un criterio técnico adecuado e suficiente para entrar a valorar cuestións nas que subxace como problema de fondo xuízos clínicos.

Esta defensoría carece da posibilidade de levar a cabo as avaliacións e informes técnicos que se fan precisos para delimitar cal é o nivel de dilixencia que o suposto esixía e efectuar o labor comparativo que permita concluír se a actuación sanitaria axustouse ou non á *lex artis* profesional. O noso labor circunscríbese a estudar a queixa recibida e investigar se se seguiron os trámites formais previstos.

Iso non obsta para que se informe aos autores da queixa sobre os procedementos administrativos e xudiciais que poden exercer para tratar de esixir a responsabilidade patrimonial da Administración, ou que podamos poñer de manifesto déficits organizativos ou materiais que puidesen incidir no resultado, con independencia de que se chegue ou non a establecer a existencia de relación de causalidade.

Hai que sinalar que, aínda que esta institución non poida cuestionar as valoracións médicas nin as resolucións que poida adoptar a administración en base ás devanditas valoracións, obrigando en moitos casos para concluír o expediente sen un pronunciamento específico sobre a discrepancia clínica que orixina a queixa, puidemos constatar que a intervención do Valedor do Pobo, coa petición de informe aos órganos competentes para a análise ou revisión dos casos expostos, contribúe ao bo funcionamento na prestación dos servizos públicos.

> A esixencia de explicacións que necesariamente leva a solicitude de informe á consellería pola nosa banda, determina a supervisión das actuacións médicas cuestionadas polos órganos superiores

En todo caso, implica unha investigación interna da propia administración para aclarar se os profesionais implicados han desenvolvido o seu labor atendendo á boa praxe médica.

Un exemplo desta afirmación constitúeo o expediente Q/63658/16, no que, aínda que a súa tramitación iniciouse no ano anterior, ao longo do 2017 leváronse a cabo diversos trámites, estando pendente aínda de resolución. A problemática investigada neste expediente céntrase na suposta falta de criterio e as discrepancias entre dous Servizos do Hospital Clínico de Santiago ante a necesidade de intervir a unha menor diagnosticada dunha infección micobacteriana atípica. Os pais da nena denunciaban que o servizo de cirurxía pediátrica era contrario á intervención, a pesar de que o servizo de infectoloxía consideraba que esa era a acción adecuada. Seguíronse diversos tratamentos que resultaron ineficaces e finalmente, por circunstancias accidentais, a paciente foi operada de urxencia nun centro hospitalario da Coruña. A reclamación dos pais da nena centrábase fundamentalmente na falta de comunicación entre os servizos do CHUS, a

inexistencia dun protocolo ante tales diverxencias clínicas, e a imposibilidade de acceder a unha segunda opinión médica.

No momento de peche deste informe, non se chegou á resolución do problema, xa que se pediu información complementaria, por terceira vez, á consellería, pois consideramos insuficientes e contraditorios os diversos documentos remitidos pola administración. Nun primeiro informe, a Consellería afirmaba que estaba documentado que os Servizos de Pediatría e de Cirurxía Pediátrica estiveron coordinados en todo momento, e que, pasado o período establecido para o tratamento, os dous servizos valoraron de novo o caso e decidiron proceder á realización da intervención cirúrxica, sendo explicada esta situación aos proxenitores, quen aceptou a proposta.

Ante esta información, o autor da queixa, aseguraba que ese informe faltaba á verdade e que a intervención se produciu no CHUAC tras acudir a ese centro hospitalario por urxencias, e que foron os profesionais dese complexo hospitalario os que determinaron, á vista do estado da paciente, a intervención de urxencia, que se produciu unha semana despois.

Dadas as discrepancias existentes, solicitamos un novo informe aclaratorio á Consellería de Sanidade, indicando esta en un segundo oficio que a nena estivo atendida en todo momento, e que as apreciacións subxectivas do reclamante eran propias pero non se correspondían coa realidade obxectiva. Informábase tamén que cada unha das decisións médicas adoptadas estaban documentadas e acordadas previamente cos pais da paciente, unha vez que o facultativo lles informou da proposta de actuación. As unidades hospitalarias dos dous centros estiveron en contacto e coordinadas ao longo do proceso asistencial, o que non implicaba necesariamente que se tivesen documentados especificamente todos os contactos realizados.

Con toda a información anterior, continuamos apreciando contradicións no relato e valoración dos feitos. Por tanto, e sen poñer en cuestión en ningún caso, a atención médica recibida pola paciente nin a profesionalidade dos sanitarios que participaron no proceso asistencial, si que parecía conveniente profundar na investigación iniciada. Ao dirixirnos á consellería na petición do segundo informe, xa lle trasladabamos que eramos conscientes que non todos os contactos entre os centros intervenientes tiñan que estar documentados, pero si resultaría esclarecedor obter unha copia completa da historia clínica da paciente, fundamentalmente no que incumbe á cuestionada coordinación tras as afirmacións da propia consellería no seu primeiro informe pois constaba expresamente que estaba documentada. Entendiamos que debía figurar especificamente as consultas realizadas e as valoracións resultantes que se formularon entre os diferentes servizos.

Como resposta a esta segunda petición de información complementaria, recibimos da administración un escrito no que se poñía de manifesto que a solicitude de acceso á historia clínica correspóndelle aos titores legais da menor, indicando tamén que o dereito de acceso dos pacientes ou representantes non pode exercitarse en prexuízo do dereito de terceiras persoas á confidencialidade dos datos que constan nela recollidos en interese

terapéutico do paciente, nin en prexuízo do dereito dos profesionais participantes na súa elaboración, os cales poden opoñer ao dereito de acceso a reserva das súas anotacións subxectivas.

Analiza a resposta anterior, indicámoslle á consellería que esta Institución ten capacidade para realizar de oficio ou a instancia de parte calquera investigación sobre actos da administración pública galega, para o que, poderá solicitar canta información, documentación e datos sexan necesarios ao obxecto das pescudas que se realicen na tramitación da queixa. Ademais, esta Institución garante absolutamente a confidencialidade en todas as súas actuacións.

A consellería daba a entender que a operación no CHUAC derivou dunha coordinación entre departamentos, pero o relato dos feitos por parte do reclamante aduce a que os profesionais do centro coruñés determinaron a urxencia da operación tras a exploración da paciente, dando a razón aos titores da menor, quen insistiron no CHUS que esa sería a opción terapéutica conveniente, tal e como aconsellaba infectoloxía pediátrica.

En conclusión, e en virtude de derívaa da investigación, dirixímonos unha vez máis á Consellería de Sanidade ao considerar preceptivo coñecer as conclusións do servizo de cirurxía pediátrica e de infectoloxía pediátrica, que, segundo afirmaba o interesado, resultaban contraditorios e que motivaron a súa solicitude dunha segunda opinión médica para dirimir as diverxencias existentes. Sobre a confirmación ou desvirtuación de tales afirmacións, e sobre os protocolos existentes ante discrepancias departamentais, chegouse a formular esta terceira petición de información complementaria co fin de esclarecer as discrepancias que se viñan apreciando na tramitación do expediente de queixa.

En conclusión, e como mostra o exemplo anterior, nestes supostos nos que a imposibilidade de avaliar tecnicamente o nivel de dilixencia profesional que a actuación sanitaria esixe, e de efectuar o labor comparativo que permita concluír se esta axustouse ou non á boa práctica profesional, é posible que se chegue a apreciar certos déficits organizativos ou materiais que puideran ter repercusión no resultado, e que requiran a súa resolución ou mellora, comunicación que este Alto Comisionado faille chegar á administración, de ser o caso.

O Valedor do Pobo debe respectar a autonomía profesional dos facultativos, o que significa que o médico pode emitir, con toda liberdade, a súa opinión profesional conforme ás indicacións diagnóstico-terapéuticas dos seus pacientes máis adecuadas en función da evidencia científica dispoñible en cada momento, así como a elección do tipo de técnicas a utilizar, dependendo da patoloxía do paciente e as circunstancias nas que se atope a mesma, polo que esta institución nin pode nin debe, entrar a valorar, as decisións profesionais que se tomen respecto dos pacientes neste sentido. Con todo, esta autonomía non é ilimitada, pois o feito de que nunha asistencia sanitaria prodúzase un dano que se atopa contemplado no consentimento informado, non significa, que á

administración, en todo caso, exímaselle de responsabilidade, sendo o correcto en tales supostos, a apertura do denominado expediente de responsabilidade patrimonial como o mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situacións, pois permite un ditame profesionalizado sobre os feitos acaecidos, así como a achega das oportunas probas e alegacións. O paciente terá a obrigación de soportar os riscos que entrañen as intervencións médicas, a condición de que as mesmas leváronse a cabo conforme á "*lex artis ad hoc*", xa que a existencia de documento de consentimento informado non pode, en ningún caso, amparar a mala praxe.

3. Responsabilidade patrimonial

Un aspecto fundamental das reclamacións sobre a práctica profesional sanitaria constitúeo a esixencia de responsabilidade patrimonial. Así, conforme ao artigo 106.2 da Constitución Española, os particulares terán dereito a ser indemnizados polas administracións públicas correspondentes, de toda lesión que sufran en calquera dos seus bens e dereitos, salvo nos casos de forza maior, sempre que a lesión sexa consecuencia do funcionamento normal ou anormal dos servizos públicos, sendo de aplicación devandito principio no caso da responsabilidade patrimonial do Sistema Galego de Saúde e dos seus centros sanitarios concertados, polos danos e prexuízos causados por ou con ocasión da asistencia sanitaria. A determinación da responsabilidade, civil ou penal dos profesionais que interviñeron debe dilucidarse a través dun proceso xudicial onde se garante suficientemente a contradición das probas e informes que cada parte poida achegar en defensa das súas posicións, pois constitúe o mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situacións ao permitir un ditame profesionalizado sobre os feitos acaecidos, así como a achega das oportunas probas e alegacións.

> As queixas que sobre garantía patrimonial se investigan no Valedor do Pobo refírense esencialmente a demoras na tramitación deste tipo de expedientes administrativos

A Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público é continuadora dunha regulación da responsabilidade patrimonial da Administración pública deseñada na lei como unha responsabilidade xeral e directa que entra en xogo sempre que se cumpran os requisitos que esixe a norma e se siga o procedemento previsto na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas. E dentro do procedemento establecido por este articulado (trámites de incoación, instrución, audiencia, informe e terminación desta clase de procedementos) contémplanse prazos de obrigado comprimento, que a administración afectada debe respectar, debendo adoptar unha resolución expresa chegados estes.

Nos expedientes iniciados durante o ano 2017 sobre esta problemática, véxanse Q/14483/17, Q/13970/17, Q/16115/17 ou Q/21580/17, entre outros, aínda que se aprecia unha actitude activa da administración en canto á tramitación dos procedementos de responsabilidade patrimonial cuestionados, tamén é certo que a

resolución dos expedientes seguía aínda pendente, a pesar de excederse os prazos que se poden considerar razoables.

Verdade é que, ante a petición de información por parte da Valedora, recibiuse en todos eles, o compromiso inmediato por parte da administración de proceder á resolución do expediente. Pero non hai que esquecer que a obrigación administrativa de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo dos trámites que constitúen o expediente administrativo, dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 dunha Administración eficaz que serve con obxectividade os intereses xerais e que actúa con sometemento á lei e ao dereito, sometemento que se articula mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola Lei segundo os principios garantidos pola Constitución española no seu artigo 9.3.

4. Relación entre profesionais sanitarios e pacientes/usuarios

A relación entre o paciente (e frecuentemente familiares do paciente) e o persoal sanitario que o atende (médicos, enfermeiros, psicólogos, ou calquera outro profesional do ámbito) é un piar fundamental da atención sanitaria, polas implicacións que ten no diagnóstico e tratamento de calquera enfermidade.

> Existe un recoñecemento unánime por parte da sociedade científica que a comunicación médico-paciente e como se desenvolva a entrevista clínica ten un papel fundamental na propia abordaxe das patoloxías

Aínda que o facultativo teña unha moi boa preparación científico-técnica e a súa solvencia profesional sexa irrefutable, non é posible separala da parte comunicativa, pois ten a obrigación de informar e resolver as dúbidas dos pacientes e os seus familiares, explicando o proceso que padece. Por tal motivo, a relación que subxace en toda interacción entre médico e paciente debe de ser satisfactoria o que contribúe positivamente no aspecto clínico.

Os importantes cambios que se produciron na nosa contorna a nivel social, tecnolóxico e de organización sanitaria, repercutiron de forma esencial no vínculo que une a médico e paciente. Así, o desenvolvemento dunha tecnoloxía cada vez máis especializada e á necesidade de proporcionar asistencia médica a unha poboación crecente, provocou novas formas de organización e sistemas de operación máis eficaces. En máis ocasións das desexadas, as relacións entre médicos e enfermos volvéronse menos íntimas e satisfactorias en termos das expectativas e necesidades emocionais duns e outros, debido en boa parte á alta carga de traballo soportada polo persoal sanitario cunha elevada masificación das consultas, a introdución de tecnoloxía que reduce a

proximidade entre os axentes que interactúan nesta relación, o aumento das capacidades resolutivas da medicina ou a maior información que manexan os pacientes.

Devandito o anterior, parece oportuno agrupar baixo este epígrafe, un conxunto de queixas que teñen como eixo vertebrador, non tanto a valoración ou atención médica en sentido clínico, senón a insatisfacción dos cidadáns ante o trato recibido por parte do profesional, que, a xuízo dos autores das queixas, non foi o correcto.

> Cuestionase, á fin e ao cabo, a sensibilización e concienciación no trato dos profesionais sanitarios aos pacientes e familiares

Ante esta problemática, hai que sinalar que o Valedor do Pobo atópase con importantes limitacións pois, con frecuencia, constan serias discrepancias no relato dos feitos, sendo diverxentes as apreciacións do profesional sanitario e o autor da queixa en canto á situación vivida, ao trato recibido, e ás expresións e tons empregados. Na maior parte dos supostos, non existen outros medios de proba que as meras declaracións dos intervenientes, apreciándose claramente versións diverxentes, o que nos impide realizar calquera estimación ao non estar presentes no momento e lugar dos feitos, sen chegar a obter probas determinantes do relato descrito por unha ou outra parte.

Con todo, e a pesar das limitacións expostas, o noso compromiso coa defensa da prestación dun servizo sanitario de calidade, obríganos en todo caso a trasladar á Consellería de Sanidade, e polo tanto, aos profesionais que atenden directamente a pacientes e usuarios, que o Valedor do Pobo considera fundamental que no servizo público de saúde préstese unha atención sanitaria adecuada non só no aspecto clínico, senón tamén que a atención humanitaria sexa exquisita, para o que todos os profesionais sanitarios deben coidar con esmero o trato ao paciente, e ser conscientes do impacto que as súas actitudes, palabras e silencios causan nos mesmos.

Aínda que é certo que na maior parte destes casos non pode comprobarse a veracidade dos feitos denunciados por non dispoñer de elementos probatorios nun ou outro sentido, aínda así, entendemos que a nosa intervención resulta conveniente e útil. Así, coa apertura da investigación sumaria e informal a instancias do particular, a Consellería de Sanidade debe levar a cabo unha investigación interna para dar conta a esta institución sobre a queixa formulada, o que implica a supervisión dos feitos denunciados, e quedando constancia expresa do malestar mostrado polos usuarios, cuxa manifestación chega ao profesional concreto que interveu. Exemplo da utilidade desta petición de información reflíctese na queixa Q/13200/17 na que a administración se fai eco das demandas dunha muller que consideraba inadecuado o protocolo sobre o contacto inmediato co recentemente nacido tras unha cesárea, agradecendo á interesada a súa reflexión e admitindo que supón unha pedra de toque para a revisión do sistema e os métodos de traballo existentes.

Noutras reclamacións, lamentablemente, debemos proceder á conclusión do expediente ante a falta de probas, confiando en que o noso labor de investigación sumaria e informal derive nunha reflexión sobre o sucedido por parte dos profesionais implicados. En ocasións, ademais, o desasosego ou incomodidade que nos traslada o interesado polo trato recibido, está directamente relacionado co desacordo sobre o diagnóstico recibido, ou mesmo coa deficiente ou incomprendida información recibida sobre o problema de saúde en cuestión, o que fai máis complexa e limitada a nosa intervención.

Queremos reiterar aquí, como fixemos xa en exercicio anteriores, á Consellería de Sanidade, e en particular aos profesionais que exercen o seu labor no ámbito sanitario, que, sen cuestionar en ningún caso os criterios clínico-científicos que a súa formación e experiencia outórgalles, é fundamental que este labor se exerza facilitando un trato correcto e afable ao paciente, así como o adecuado traslado da información e a comprobación dunha boa comprensión do ditame médico. Sen dúbida, o desenvolvemento de habilidades de comunicación e relación, que reforzan a confianza entre médico e paciente, inflúen na percepción e valoración por parte dos usuarios sobre o diagnóstico e ditame médico recibido.

> O Valedor do Pobo considera fundamental que no servizo público de saúde préstese unha atención sanitaria adecuada non só no aspecto clínico, senón que, ademais, a atención humanitaria sexa tamén exquisita

Por último, é interesante unha última reflexión sobre algúns grupos específicos que requiren dunha especial sensibilidade, como poden ser os anciáns, os nenos, ou algúns outros grupos con necesidades específicas ou "máis débiles" (pacientes graves, oncolóxicos, longos sobreviventes ou que se atopan en coidados paliativos). Nestes casos, é importante un apoio en conxunto de todos os profesionais que interveñen no proceso de atención. En certos supostos, é necesario un esforzo maior de empatía por ser o paciente máis vulnerable por mor da súa situación de perda de saúde ante unha situación grave que afecta á súa vida e vai condicionar todas as actividades que realiza cotidianamente.

5. Dereitos dos usuarios

Os pacientes e usuarios do sistema sanitario público teñen recoñecidos, tanto a nivel estatal como autonómico, un elenco de dereitos. Xunto con esta afirmación, tamén é preciso lembrar que deben cumprir cunha serie de obrigacións na mesma medida que poden e deben esixir a materialización efectiva dos dereitos expresados.

Algúns destes dereitos, esixibles polos usuarios do sistema sanitario, destacan por ser obxecto de investigación por parte desta defensoría, ejemplificando e ofrecendo unha visión xeral da actividade supervisora do Valedor do Pobo nesta materia:

A)Dereito á asistencia sanitaria

O novo sistema implantado coa aprobación do Real Decreto-lei 16/2012, do 20 de abril, de medidas urxentes para garantir a sustentabilidade do Sistema Nacional de Saúde e mellorar a calidade e seguridade das súas prestacións, implica a transformación dun modelo baseado no concepto de cidadanía, polo que recibían atención sanitaria as persoas residentes en territorio español, a un modelo baseado no concepto de asegurado e beneficiario.

Os principais afectados tras a nova regulación de 2012 son aqueles inmigrantes en situación irregular que pasan a carecer de cobertura sanitaria a cargo dos fondos públicos, salvo os menores, as mulleres embarazadas, os que se atopen nunha situación de urxencia e os supostos de enfermidades contaxiosas. A pesar do debate xurídico e social orixinado, o propio Tribunal Constitucional ratificou a decisión lexislativa e declarou, en esencia, as disposicións do RDL 16/2012 conformes á Constitución Española, apuntando tamén que o principio de universalidade que acolle o artigo 43 da Constitución non garante o dereito incondicionado de toda persoa que se atope en España a recibir gratuitamente todo tipo de prestacións sanitarias.

Partindo desta nova configuración da asistencia sanitaria, os órganos de xestión da Consellería de Sanidade poden fundamentar a emisión de facturas a aqueles pacientes que non cumpran os actuais requisitos. Con todo, rexistráronse nesta Institución, algúns problemas concretos que denuncian as dificultades burocráticas ás que se enfrontan aqueles estranxeiros que, podendo acceder aos programas de inclusión para optar á cobertura sanitaria, están excluídos por trabas administrativas e mesmo por falta de información adecuada por parte dos organismos oficiais.

No expediente Q/21442/17 investigouse precisamente esta problemática, a cal se iniciou a raíz do escrito dun grupo de traballadores sociais que denunciaban a existencia de obstáculos administrativos inxustificados e arbitrarios na tramitación da documentación que permite aos estranxeiros non asegurados acceder á asistencia sanitaria na EOXI de Lugo, Cervo e Monforte. Ante a nosa solicitude de informe, a Consellería de Sanidade remitiu un documento detallando as vías de acceso á atención sanitaria no Comunidade Autónoma galega e os procedementos administrativos existentes para o seu acceso.

De forma detallada, a consellería sinalaba que a base de datos da administración sanitaria galega denomínase Sistema de Información Poboacional de Galicia (SIPGA), e inclúe tanto a persoas con tarxeta sanitaria galega de alta nun código do SIPGA (con asistencia sanitaria en todo o Estado español) como a persoas que non teñen dereito a ela pero si cumpren os requisitos para constar nela: persoas non aseguradas residentes

en Galicia de alta nun código do SIPGA aos que se lles emite un documento acreditativo de asistencia sanitaria en Galicia, distinto da tarxeta sanitaria; e persoas con outro tipo de documento que acredita a asistencia sanitaria (persoas desprazadas, mutualistas, asegurados doutros países (formularios europeos), persoas con seguros privados, etc.

Para ser dado de alta nun código do SIPGA, como asegurado/beneficiario ou como Non asegurado, a persoa debe solicitalo e debe cumprir os requisitos esixidos: documentación identificativa en vigor, empadroamento nun concello galego... Naqueles casos en que non os cumpren, a súa solicitude de alta é denegada, pero iso non significa que se lles negue a prestación da asistencia sanitaria que requiran. Por exemplo, no caso concreto dos menores, independentemente de que estean ou non de alta, as Estruturas Organizativas de Xestión Integrada (EOXI) teñen instrucións precisas de que deben recibir toda a asistencia sanitaria que precisen, tanto en relación ás revisións de saúde e vacinas como ás atencións de enfermidade.

Así, indicaba a consellería que, a través da Subdirección Xeral de Planificación Sanitaria e Aseguramiento, e do Servizo de Tarxeta Sanitaria e Acreditación Persoal en servizos centrais e nas unidades provinciais de Tarxeta das xefaturas territoriais de Sanidade a nivel periférico, tramítanse as solicitudes de alta nun código de SIPGA nos seguintes supostos:

- Persoas aseguradas/beneficiarias con dereito á asistencia sanitaria pública.

- Persoas Non aseguradas, e no caso concreto dos estranxeiros non rexistrados nin autorizados para residir en España a través dalgún dos seguintes códigos, tras a solicitude do interesado: menores estranxeiros, embarazadas estranxeiras, solicitantes de protección internacional, vítima de trata de seres humanos, programa galego de protección social de saúde pública (PGPSSP), ou convenio especial de prestación de asistencia sanitaria.

Aínda que para recibir asistencia sanitaria en Galicia non é necesario estar de alta no SIPGA, o alta no sistema facilita que os usuarios teñan asignados profesionais sanitarios de atención primaria (médico de cota, pediatra, persoal de enfermería, matrona, hixienista dental...), un hospital de referencia, que poida solicitar cita de Atención Primaria telefonicamente ou a través de Internet, recibir recordatorios de citas de hospitalarias a través de SMS ou a través de correo electrónico. Para que os usuarios poidan incluírse no sistema deben achegar certa documentación. En ocasións, dado que certos papeis son difíciles de conseguir ou algún requisito non se pode demostrar, debe achegarse un informe social que xustifique a situación real das persoas solicitantes, función que desenvolven os traballadores sociais das correspondentes unidades de tramitación.

No caso concreto das atencións de urxencias, como norma xeral, se levan a cabo nos puntos de atención continuada (PAC), que son os lugares aos que deben acudir todas as persoas, españolas ou estranxeiras, aseguradas ou non aseguradas, salvo que a

gravidade do caso requírao, sendo derivados aos servizos de urxencias hospitalarios. Deberá cubrir o formulario de asistencia sanitaria por enfermidade grave ou accidente, e poderáselle solicitar a documentación oportuna para comprobar a veracidade do declarado.

No caso concreto da asistencia sanitaria de menores estranxeiros, tramitarán a súa solicitude de acceso nos centros de saúde, concretamente a través dos traballadores sociais, para valorar a situación da unidade familiar do menor.

No caso da asistencia sanitaria a través do Programa galego de protección social de saúde pública (PGPSSP), as persoas maiores de 18 anos con documentación válida e en vigor que as identifique, sen permiso de residencia vixente en España, sen dereito a asistencia sanitaria pública en España, empadroados en Galicia e sen ingresos, poden solicitar a súa inclusión no SIPGA. Deberá achegar documentación identificativa, pero, se o caso así o xustificase, no proceso de emenda de documentación, poderase solicitar e valorar, se é procedente, a achega dun informe a cargo dun traballador social.

En definitiva, a colaboración dos profesionais de traballo social na tramitación do acceso á asistencia sanitaria das persoas que non teñen permiso de residencia vixente, vén recollida de forma preceptiva nas Instrucións 10/2012 e 15/2012 da Consellería de Sanidade, e resulta un documento fundamental en numerosas ocasións, que debe ser elaborado de forma completa e dilixente.

O informe continuaba especificando certas dificultades para, en ocasións, chegar a conseguir a documentación necesaria para realizar os trámites esixidos na normativa, pero detállanse as alternativas que se manexan para estas situacións, e a vontade do persoal dos servizos implicados para chegar a alcanzar o rexistro satisfactorio das solicitudes presentadas.

Con toda a información, non resultaban evidenciados supostos de mala praxe administrativa, polo que, co fin de poder aclarar a problemática e discernir ante a diferente perspectiva formulada polas partes implicadas, consideramos que sería necesario concretar supostos nos que se poidan estar a vulnerar os dereitos que se derivan da posta en práctica dos criterios fixados na norma. Por todo o anterior, co fin de valorar con rigor posibles vulneracións de dereitos que impliquen denegación arbitraria no acceso á asistencia sanitaria e continuar coa investigación, solicitamos aos reclamantes a remisión de datos de potenciais usuarios concretos nos que poida estarse producindo tal discriminación, sen que recibísemos nova información.

Outra cuestión para dilucidar neste apartado é o dereito á segunda opinión médica, que se define como o dereito para obter, a través do Sistema público de saúde de Galicia, un novo informe médico para aqueles pacientes que xa dispoñen dun primeiro diagnóstico completo ou unha proposta terapéutica, realizado por un profesional diferente do que emitiu o primeiro diagnóstico ou proposta terapéutica. A súa finalidade é contrastar un primeiro diagnóstico completo ou unha proposta terapéutica que axude

ao paciente para tomar unha decisión entre as opcións clínicas dispoñibles. Neste sentido, destacar a tramitación do expediente Q/13029/17 no que a consellería se aveu á solicitude da reclamante, confirmando finalmente a posibilidade de ser valorada por outro profesional.

B) Dereito á formulación de Reclamacións.

No labor ordinario de supervisión, rexistráronse diversas queixas nas que, aínda estando orixinadas polo desacordo do usuario cunha actuación do Sergas, incluíase tamén como aspecto relevante, a demora ou falta de resposta ás reclamacións presentadas utilizando o servizo QUERES (sistema propio de queixas (QUERES) da Consellería de Sanidade, único e homoxéneo para canalizar as suxestións e reclamacións para todo o sistema público de saúde de Galicia).

Ao Valedor do Pobo chegaron as denuncias daquelas persoas que non reciben resposta á protesta que dirixiron ao Sergas utilizando este sistema (Q/14628/17, Q/14957/17 ou Q23938/17) ou que mostran a súa desconformidade co contido da contestación ao considerala un modelo tipo, que non valora en detalle o fondo do asunto (Q/14314/17).

En todos os casos, constatamos que a consellería procedeu a dar resposta inmediata á reclamación tras a nosa intervención, sendo esa a reivindicación do reclamante, con independencia da conformidade ou non co asunto tratado.

> Consideramos que o uso dos sistemas de reclamación supón, ademais dun dereito, unha oportunidade de mellora na prestación e calidade dos servizos sanitarios sempre que os órganos aos que se dirixen esas reivindicacións sexan receptivos ao seu estudo e análise

A recepción de reclamacións non significa que o reclamante teña dereitos á súa formulación en todo caso, pero si é evidente que a valoración seria e profesional do asunto permite á administración realizar un exame minucioso da problemática para adoptar a decisión máis adecuada.

C) Dereito de acceso á información

Configúrase como outro dereito esencial dos usuarios o de solicitar información completa e continuada sobre o seu proceso (diagnóstico, prognóstico e alternativas de tratamento), en termos comprensibles para el e, no seu caso, aos seus familiares ou persoas legalmente responsables e respecto diso da vontade de non ser informado.

Inclúese tamén aquí o dereito para acceder á documentación que conforma a historia clínica do paciente. Así, o paciente ten dereito a acceder aos datos consignados

na HC, calquera que sexa o seu soporte, con excepción dos datos confidenciais que afectan a terceiras persoas, aínda que fosen solicitados en interese terapéutico do paciente, das anotacións subxectivas dos profesionais na HC e dos datos cuxo acceso deba limitarse ao paciente por razóns xustificadas de necesidades terapéuticas.

O tipo de expedientes que se tramitan no Valedor do Pobo versan principalmente sobre o acceso á historia clínica, ben sexa o propio paciente o que o require, ben sexan os familiares de persoas falecidas os que solicitan esa documentación

Detéctanse, en ocasións, atrasos na remisión completa deste tipo de información (Q/14342/17, Q/22416/17 ou Q/22435/17). Habitualmente, este tipo de expedientes resólvense satisfactoriamente coa tramitación da queixa, pois a administración remite ao interesado durante a formalización do expediente a documentación que estaba pendente.

6. Planificación dos Recursos Humanos

Dadas as circunstancias económicas que veu sufrindo o noso país, a administración sanitaria viuse compelida a adoptar medidas de sustentabilidade financeira reorganizando os servizos sanitarios co fin de adecuarse ás instrucións ditadas para afrontar a difícil situación económica. Con todo, este tipo de medidas xeraron debates importantes, tanto entre a cidadanía (como usuarios do sistema sanitario) como entre os profesionais do sector.

A maior parte das reclamacións coinciden nunha reivindicación que se vén reiterando ao longo destes últimos exercicios, como é a inquietude da cidadanía ante a posible deterioración da calidade da sanidade pública sendo unha das súas causas a diminución progresiva do persoal sanitario, tanto por non cubrirse as baixas en casos de incapacidade temporal como deixar vacantes os postos dos profesionais que alcanzan a idade de xubilación ou a reorganización de servizos. Estas denuncias afectan a todo o ámbito organizativo, pois se versan sobre escaseza de profesionais a nivel de atención primaria e de centros hospitalarios.

Unha das reivindicacións reiterativa ante esta Institución en materia de recursos humanos confórmaa a evidente carencia de pediatras no sistema sanitario

Esta problemática xa foi obxecto de debate en exercicios anteriores, nos que a Consellería de Sanidade asumía o compromiso de solucionar o problema co final da

formación dos médicos residentes na especialidade de pediatría e a resolución do concurso de traslados do SERGAS, confiando en ter unha relación de titulados en pediatría para dar unha cobertura máis inmediata ás situacións de carencia.

Debido a que, unha vez máis, no ano 2017 constátase a continuidade da problemática, a Valedora dirixiu unha recomendación á consellería para que se incidise na incorporación de pediatras no Sistema Galego de Saúde. Esta recomendación xurdiu por mor dunha queixa iniciada por un grupo de interesados que reclamaban a falta de atención pediátrica continuada no PAC de Chantada.

Ante a nosa solicitude de información, a Consellería de Sanidade viña sinalar que desde hai un tempo está a rexistrarse falta de profesionais coa especialidade de pediatría nas listas de vinculacións temporais, de forma que cando se producen baixas nese tipo de prazas, non é posible realizar o proceso de substitución. Por tal motivo, e para dar cobertura médica á poboación infantil de Chantada e concellos limítrofes, a Consellería fixo unha reestruturación dos profesionais da especialidade de pediatría na zona sur da provincia de Lugo, de maneira que unha profesional da especialidade vinculada ao Hospital de Monforte, desprázase dous días á semana ao centro de saúde de Chantada para dar asistencia pediátrica básica. A asistencia sanitaria de urxencia realízase ben pola pediatra ou ben polos médicos de familia do centro de saúde e se fose necesario polo hospital de referencia. Concluía o informe da consellería sinalando que, por mor da falta de dispoñibilidade material de profesionais coa especialidade de pediatría en situación de desemprego, está a realizarse un importante esforzo para manter de maneira continuada a atención pediátrica nos servizos de atención primaria, utilizando os recursos alí onde son máis necesarios, sendo o centro de saúde de Chantada uno dos servizos priorizados.

Analizado o contido dese informe pola Valedora, tívose en conta que xa esta Institución veu tramitando nos últimos anos varios expedientes cuxa problemática resulta similar á aquí formulada. De feito, o interesado que instaba a presente queixa, se dirixira ao Valedor do Pobo denunciando a carencia de pediatra no mesmo centro sanitario de Chantada no ano 2016 (expediente I.4.Q/64915/16), invocando a administración o final da etapa formativa dos MIR e a un inminente concurso de traslados. Con todo, coa información do ano 2017, comprobamos que tal compromiso non conseguira a efectividade esperada.

Por todo o anterior, consideramos necesario requirir nova información complementaria á Consellería de Sanidade sobre a previsión e prazos concretos a ter en conta para poder incorporar pediatras ao cadro de persoal e que tipo de medidas adoptáronse para conseguir esa esperada cobertura e paliar unha carencia recoñecida polo propio Sergas.

En resposta a esta petición de información complementaria, a Consellería remitiu un escrito no que poñía de manifesto que a atención da poboación en idade pediátrica realízase polos servizos correspondentes de atención primaria, nos centros de saúde e puntos de atención continuada-PAC, prioritariamente por médicos pediatras.

Sinalaba tamén a administración que desde hai uns anos vén producindo unha situación que está a preocupar a todos os servizos sanitarios do Sistema Nacional de Saúde ante a falta de pediatras, polo que algúns centros que asignaron ese servizo teñen certamente problemas para atender ás situacións nas que o profesional solicita días de libre disposición, goza de vacacións ou está en situación de incapacidade laboral, pola carencia de pediatras nas listas de substitución temporal do Sergas.

Confirmaba a consellería que este problema xa existe a nivel estatal, polo que a atención sanitaria está a prestarse, en moitos servizos de saúde, por médicos coa especialidade de medicina familiar e comunitaria. Na nosa comunidade está a desenvolverse un sistema de visitas por parte dos pediatras do hospital de forma que está cuberta a atención, establecéndose ademais un centro de saúde de referencia no que sempre existe dotación médica-pediátrica.

No informe indicábase que as previsións que se establecían respecto ao incremento de médicos pediatras non se confirmaron. Algunhas sociedades e asociacións médicas atribúen a situación, por unha banda, ás poucas prazas de MIR que se aproban cada ano e, por outro, á preferencia dos MIR que finalizan pola atención hospitalaria en detrimento da atención primaria.

A Consellería concluía o documento afirmando que a Comunidade Autónoma está a facer todo o posible para que a poboación galega estea atendida en todo caso e da mellor forma posible polos profesionais pediatras. Nese sentido, indicábase que se están realizando os traballos dun estudo poboacional para redistribuír os pediatras nos centros de saúde e facilitar desta forma unha mellor cobertura á poboación. Á finalización dos referidos traballos, poderase dispoñer dunha visión adecuada das necesidades para as posibles incorporacións que sexa preciso realizar.

Con toda a información antedita, e como punto de partida da nosa análise, debemos destacar que esta Institución comprende as dificultades existentes para a contratación de especialistas en pediatría. Pero, aínda sendo consciente dos condicionantes postos de manifesto pola Consellería de Sanidade, esta defensoría considera que a administración galega pode estudar medidas de carácter amplo e a longo prazo, que traten de paliar esta situación.

A Lei 7/2003, do 9 de decembro, de ordenación sanitaria de Galicia inclúe a atención pediátrica para os menores de 14 anos, disposición que debe enlazarse co artigo 12 da Ley General de Sanidad cando establece que os poderes públicos orientarán as súas políticas de gasto sanitario en orde a corrixir desigualdades sanitarias e garantir a igualdade de acceso aos Servizos Sanitarios Públicos en todo o territorio. En consecuencia, todos os nenos galegos teñen os mesmos dereitos e debe garantirse a todos eles o mesmo tipo de atención sanitaria, calquera que sexa o centro de saúde ao que se atopen adscritos. Non cabe dúbida que haberá que ter en conta as ratios acordadas no sector sanitario para a asignación e distribución deste tipo de especialistas

nas áreas sanitarias, pero isto non debe mesturarse coa problemática que aquí nos afecta.

Parécenos conveniente o compromiso da consellería de realizar unha redistribución dos pediatras en cadro de persoal a partir dun estudo poboacional que permita dar unha mellor cobertura aos usuarios, ademais de obter unha visión adecuada das necesidades para posibles incorporacións. Con todo, entendemos que non é suficiente. Numerosos estudos de prestixio constataron que o sistema actual español na atención primaria, no que os menores de idade (aínda con diferenzas nos límites de idades segundo a comunidade autónoma de referencia) son atendidos por especialistas en pediatría, demostrou a súa eficacia ao ser o pediatra o especialista cualificado para atender ao neno, non só nos centros hospitalarios senón tamén fóra deles, pois se adapta plenamente ás características da Atención Primaria.

> A asistencia médica á poboación infantil por un médico de familia non debe constituír unha medida común, e a redistribución dos pediatras que planea o Sergas debe permitir que os nenos galegos poidan acudir a un especialista pediátrico de maneira continuada (tendo en conta, as cotas médicas comunmente aceptados)

Para conseguir este obxectivo, o estudo previsto polo Sergas non debe ser reduccionista, senón que a complexidade do problema e os diversos factores que nel inciden deben abocar a unha análise da cuestión amplo e cunha visión a longo prazo, que inclúa posibles medidas a adoptar pola consellería tanto para incentivar a ocupación de prazas en centros de atención primaria, como para obter maior número de prazas MIR nesta especialidade a través das canles adecuadas.

A propia consellería alude como causa de carencia de pediatras, ademais da pouca oferta de prazas, á preferencia dos MIR que finalizan pola atención hospitalaria en detrimento da atención primaria. Esta preferencia, á que se une tamén a elección por parte dos profesionais de centros médicos de carácter urbano fronte aos rurais, reflicte un problema multifactorial no que inflúen aspectos relacionados cos recursos sanitarios á disposición dos médicos, a carreira profesional, cuestións económicas e a situación xeográfica.

> Sen dúbida, resulta unha problemática complexa que require dunha ardua tarefa de análise e avaliación para tratar de atopar medidas que incentiven aos profesionais para optar por destinos nas áreas de pediatría dos centros de saúde que conforman a atención primaria galega

Por outra banda, é preciso facer mención ao procedemento existente no noso Sistema de Saúde para determinar a distribución de prazas de especialidades médicas. Hai que ter en conta que é competencia da Comisión de Recursos Humanos do Ministerio de Sanidade a resolución definitiva que determina o número de prazas por especialidades ofertadas en cada convocatoria de acceso á formación sanitaria especializada (MIR). Pero tendo clara esta cuestión, tamén hai que dicir que a avaliación de tales cifras por parte deste órgano estatal parte das propostas de cotas que lle remiten tanto as Comisións Nacionais das Especialidades Médicas (atendendo a estudos de necesidades de especialistas) como as Comunidades Autónomas (segundo a súa capacidade formativa e necesidades sanitarias).

Por tal razón, aínda sendo unha decisión que incumbe ao Estado español, os titulares de sanidade autonómicos teñen un peso importante en canto deben formular a súa proposición de número de prazas a convocar desagregando as prazas por cada especialidade en todas as disciplinas. Neste sentido, entendemos que a Consellería de Sanidade debe preparar un estudo que analice con efectividade as necesidades reais de especialistas en pediatría para, no marco do conxunto da proposta total, valorar o incidente que a carencia destes profesionais supón para a atención dos menores galegos, e realizar as xestións que no ámbito da súa competencia reservou para trasladar en forma de proposta ao Ministerio de Sanidade.

En conclusión, recomendamos á Consellería de Sanidade a elaboración dun estudo de posibles fórmulas que incentiven aos profesionais sanitarios para prestar servizos como especialistas de pediatría nos centros de saúde, así como a preparación dun informe que inclúa a planificación a longo prazo das necesidades reais de tales facultativos, trasladando o resultado á proposta de cota que presenta Galicia na distribución de prazas de especialidades médicas que aproba o Ministerio de Sanidade.

A mesma recomendación foi exposta no expediente Q/14444/17 sobre a cobertura de pediatras no Centro de Saúde de Baltar (Sanxenxo).

Por outra banda, no expediente Q/22415/16 expúxose unha reivindicación similar sobre a atención pediátrica prestada no Concello Baralla (Lugo). Con todo, neste caso, a denuncia de que o servizo de pediatría resulta insuficiente, parte de datos distintos xa que a poboación infantil deste municipio difire notablemente dos casos anteriores. A administración remitiunos un escrito poñendo de manifesto que o referido centro de saúde dispón de 3 médicos de familia, 2 enfermeiras/os e 2 persoas de servizos xerais, para un total de 2.640 tarxetas sanitarias, das que 44 corresponden a nenos ata 4 anos, 144 a nenos entre 5 e 14 anos e o resto (2.482) a persoas maiores de 15 anos. As demandas e controis do neno san son atendidas os luns e os mércores no centro de saúde do Corgo (18,7 km). O resto dos días os nenos son atendidos no propio centro de saúde de Baralla polos médicos de familia que están perfectamente capacitados para realizar esa actividade e se á vista da situación estima que debe ser visto por un pediatra, realízase a derivación inmediata a Becerreá ou Láncara. En momentos moi puntuais o protocolo de derivación en caso de ausencia da pediatra asociada indica que son

atendidos no Servizo de Pediatría de Fingoy en Lugo (33 km). Afirmaba a administración, que a xerencia de Lugo, Cervo e Monforte realiza revisións periódicas da organización da asistencia sanitaria, valorándose a adecuación dos servizos ás necesidades da poboación, mantendo en todo momento a garantía de equidade e accesibilidade aos servizos sanitarios para toda a poboación.

Neste caso, mostramos a nosa conformidade coa formulación da administración, e trasladamos as nosas consideracións sobre a potestade de autoorganización da Consellería de Sanidade, así como a constatación de estudos de sociedades científicas no ámbito da medicina que publicaron número concretos sobre cal sería a cota asistencial desexable ou razoable de atención pediatra/neno. En termos xerais, existe un consenso unificado que fixa como cota pediátrico adecuado o de 800 a 1.000 nenos por pediatra. Este criterio vén sendo aceptado por todos os servizos de saúde de España e polos organismos internacionais no ámbito sanitario. O criterio da Consellería de Sanidade non resulta arbitrario, senón que fundamenta a súa determinación en datos técnicos e estudos específicos.

A documentación ao respecto é profusa, podendo citar, como exemplo, a nivel nacional, o documento "O exercicio da medicina en Atención Primaria en España", editado pola Confederación Estatal de Sindicatos Médicos (CESM), organismo que, no seu papel sindical, loxicamente, fai reivindicacións de máximos. No seu capítulo 4, "Condicións necesarias para o exercicio profesional", apartado 3, cita "... Definir, en base ao anterior, cotas máximas por profesional modulados segundo carteira de servizos e características da poboación... Médico de Familia: entre 1200 e 1500 habitantes, Pediatría: 800-1.000 nenos".

Igualmente, debemos traer a colación o documento " Propostas de avance en atención primaria a iniciativa da Plataforma 10 minutos e aprobadas polos sindicatos (CCOO, CESM, SIMAP)", organismos todos eles que reivindican condicións de traballo óptimas, citando como proposta óptima na cota de pediatría o de 900 pacientes.

En canto ás sociedades científicas españolas de Atención Primaria, publicouse o documento “A calidade da asistencia pediátrica de Atención Primaria nos sistemas sanitarios públicos españois”, que tamén propón unha redución da cota por pediatra, situándoo nun óptimo de entre 800 e 1000 nenos. A Sociedade Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN) no seu " Proxecto de mellora da Atención Primaria da Saúde" cita textualmente "Establecer unha ratio pacientes/médico que en ningún caso supere os 1500 habitantes por médico de familia e 900 por pediatra é unha das aspiracións que diferentes sociedades e colectivos consideran como obxectivos irrenunciables para mellorar a relación médico-paciente."

En base ao anterior, consideramos que o criterio da Consellería de Sanidade non resulta arbitrario, senón que fundamenta a súa determinación en datos técnicos e estudos específicos. Actualmente, a poboación pediátrica que se atende na zona referenciada neste expediente, cumpre cos parámetros fixados por organismos

autorizados no ámbito sanitario, que non se circunscriben á administración públicas, senón a parámetros establecidos por profesionais sanitarios. Nesta decisión tamén debe terse en conta sen dúbida o feito de que, se está claro que o exceso de pacientes pode minorar a calidade da atención por dispoñer, o profesional sanitario, de menos de tempo, tamén é certo que un número moi pequeno, provoca que o profesional, co paso dos anos, perda práctica e, por tanto, tamén se poida ver comprometida a calidade do servizo. En definitiva, este índice de actividade —a cota indicada- é un parámetro obxectivo que nos permite xestionar os recursos cun criterio de equidade e xustiza distributiva.

Dado que o número de usuarios con tarxeta sanitaria do concello é de 188 nenos/nenas, sendo coherentes co que se indica, e atendendo aos datos rexistrados das outras poboacións, parece razoable a distribución de facultativos e centros de saúde establecidos.

Actualmente, a poboación pediátrica que se atende na zona referenciada, cumpre cos parámetros fixados por organismos autorizados no ámbito sanitario, que non se circunscribe a opinións da administración, senón a parámetros establecidos por profesionais do ramo. Nesta decisión tamén debe terse en conta sen dúbida o feito de que a atención dun número baixo de usuarios provoca no profesional, co paso dos anos, perda de práctica véndose comprometida a calidade do servizo.

Cuestión distinta, e que xa non corresponde valorar neste expediente, pero que non cabe dúbida que resulta inherente a problemática dunha poboación dispersa como a da nosa comunidade autónoma, é reflexión sobre a conveniencia da figura do coñecido como pediatra itinerante". Existen discrepancias tanto entre profesionais sanitarios como entre administracións acerca da mellor opción para dar cobertura idónea e de calidade nestas situacións. A xerencia sanitaria debe optar por, ben manter a actual estrutura e funcionamento das prazas itinerantes ou ben agrupar e concentrar recursos naqueles centros que, pola súa localización xeográfica, demografía, isócrona, infraestrutura e material, se consideren máis oportunos. Este debate compete á administración na súa facultade de organización, respectando como xa dixemos parámetros técnicos que fundamente con suficiente raciocinio as decisións conseguidas, prestando en todo caso, uns servizos sanitarios de calidade.

En canto ás carencias de persoal noutros ámbitos, destacan dous expedientes, o Q/99/17 e o Q/16132/17, o primeiro sobre o persoal do servizo de neonatología do Hospital Álvaro Cunqueiro e o segundo sobre o servizo de xeriatría do Hospital Meixoeiro. En ambos os casos, e á vista da distribución do persoal existente, entendemos que a redistribución de efectivos estaba suficientemente motivada e cumpría coas marxes de atención necesarios.

7. Infraestruturas sanitarias

Neste epígrafe englóbanse problemas que afectan á variedade dos dispositivos asistenciais existentes, derivados das medidas administrativas adoptadas na xestión de recursos sanitarios a nivel de centros, espazos e material.

Reflíctese aquí, un ano máis, a percepción que ten o cidadán sobre a deterioración paulatina dos servizos sanitarios e por tanto da calidade asistencial, agravado pola crise recente. Non cabe dúbida de que nesta problemática inflúen os obrigados axustes económicos practicados en aras da sustentabilidade financeira.

> Isto tradúcese na apertura de diversos expedientes cuxo denominador común é o desgaste dos espazos e do material nos centros públicos

É preciso chamar a atención sobre o feito de que en ningún dos casos resoltos foi preciso reprobar a conduta da administración. É certo que nalgúns deles chegouse a percibir certas deficiencias nos procesos, pero, en todo caso, a administración asumiu o compromiso de mellorar o funcionamento do servizo afectado. Así, en dúas queixas sobre certas deficiencias materiais no Hospital de Monforte (Q/14651/17, Q/14652/17 e Q/16412/17), a consellería detallou as actuacións realizadas e mostrou o seu compromiso de atender paulatinamente as necesidades detectadas.

Outro asunto que tivo unha solución satisfactoria por parte da administración constitúeno un grupo de queixas formuladas por veciñas do Concello de Caldas de Reis, quen denunciaba o estado das instalacións onde se situaba a consulta de matrona desa localidade. Na resposta á nosa solicitude de informe, a Consellería de Sanidade confirmábanos que a xerencia de xestión integrada de Pontevedra e o Salnés do Servizo Galego de Saúde, e o Concello de Caldas de Reis, realizaron xestións para obter un espazo nas condicións adecuadas para a súa finalidade. Unha vez que se puxeron a disposición as novas instalacións, os servizos do Sergas comprobaron a súa idoneidade e procedeuse a realizar os traballos de amaño das mesmas e ao traslado do mobiliario coa finalidade de que entrasen en funcionamento de forma inmediata.

Outro asunto no que se cuestiona a capacidade da Consellería de Sanidade en materia de disposición recursos materiais refírese á reivindicación de varios profesionais da zona de influencia de Redondela sobre os vehículos para utilizar cando, en casos de emerxencia, non hai dispoñible unha ambulancia. Afirmaban que a Central de Coordinación 061 ordena aos profesionais sanitarios do Centro de Saúde de Redondela saír polos seus propios medios a unha localización que en moitos casos descoñecen, o que implica serias dificultades para atopar o lugar, xurdindo deficiencias na atención ao non ter un vehículo cos recursos materiais adecuados como desfibrilador, electrocardiógrafo, maletíns de medicación e vía aérea.

Con todo, neste caso, a organización da administración sanitaria contempla no artigo 4 da Orde do 9 de outubro de 1995, pola que se regula a coordinación da atención urxente extrahospitalaria da Comunidade Autónoma de Galicia, que todo o persoal do Servizo Galego de Saúde que teña algunha implicación na prestación da asistencia ás urxencias, tanto en xornada de garda como común, terá o deber de atender aos requirimentos que no exercicio das súas funcións, proveñan dos médicos coordinadores da Central de Coordinación de Urxencias Médicas (061), a través do sistema establecido nesa orde. Cando as circunstancias o demanden, como en caso de emerxencia vital, se por parte da Central de Coordinación non é posible a utilización dun transporte sanitario dotado de persoal facultativo, poderase requirir aos profesionais sanitarios de garda os seus servizos no vehículo sanitario apropiado mobilizado pola Central de Coordinación.

Por outra banda, a Guía de coordinación e mobilización de recursos en urxencias extrahospitalarias, elaborada pola Dirección de Asistencia Sanitaria do Servizo Galego de Saúde, recolle as prioridades na mobilización do médico de atención primaria. Así indica: "Emerxencia: supón a saída inmediata, coordinada coa central e con outros recursos que se poidan mobilizar. O médico utilizará para transpórteo o recurso que lle indique a Central de Coordinación, que habitualmente será unha ambulancia do 061, non descartando a posibilidade de que, por operatividade sexa o transporte que teña o propio centro nalgunhas ocasións".

Na mesma liña, a Disposición adicional primeira do Decreto 172/1995, do 18 de maio, polo que se aproba o Plan de urxencias extrahospitalaria da Comunidade Autónoma de Galicia, establece que "unha vez constituído o correspondente PAC a asistencia sanitaria urxente que se precise desde as 8 horas ata as 15 horas será prestada polo facultativo de medicina xeral ou pediatra que corresponda ao beneficiario solicitante".

Pola súa parte o Decreto 200/1993, do 29 de xullo, de ordenación da atención primaria de saúde, recolle no seu artigo 2.6 que "a localización física da unidade de atención primaria será o centro de saúde e as súas funcións desenvolveranse no propio centro, así como, no domicilio do paciente e na comunidade".

A unidade encargada de coordinar a atención urxente é a Central de Coordinación do 061, correspondéndolle a decisión en cada situación, segundo a localización do recurso (ambulancia) e a valoración da urxencia. Na maior parte das saídas para atención de emerxencias, a Central de Coordinación mobiliza unha ambulancia para recoller o equipo médico no centro de saúde e desprazalo ao lugar da emerxencia, pero nalgunhas ocasións e por cuestións de operatividade (falta de dispoñibilidade de vehículos sanitarios ou que o equipo poida chegar ao lugar antes que a propia ambulancia), e tendo en conta a prioridade da atención urxente se lle indica ao profesional que vaia ao momento de asistencia polos seus propios medios e que a ambulancia acudirá tamén a ese lugar, tendo o sanitario o deber de atender aos requirimentos feitos desde dita central. Por último, indicar que o artigo 7 do Decreto 226/1996, do 25 de abril, polo que se regula o réxime retributivo do persoal das unidades e servizos de atención primaria, relativo ao

complemento de produtividade, establece que a asignación de remuneracións por este concepto retributivo realizarase conforme a distintos factores e criterios, entre eles un factor fixo, denominado "modalidade Y", que se retribúe en función do grao de dispersión xeográfica da poboación asistida. Este complemento retributivo está ligado á prestación da asistencia á cota de pacientes asignados ao facultativo fora do centro de saúde, xa que ten en conta as características xeográficas do concello no que se prestan os servizos."

En virtude de todo o anterior, non apreciamos que a administración estea contravindo a normativa de aplicación, nin que haxa vulneración dos dereitos dos profesionais neste sentido. A administración ten capacidade suficiente para organizar os seus servizos de forma eficiente e en aras da mellor xestión dos intereses colectivos. A actual ordenación dos desprazamentos dos sanitarios atende a razóns motivadas e resultan, ao noso entender, razoables.

8. Xestión sanitaria

Neste apartado agrúpanse queixas en cuxo transfondo se analiza determinados aspectos de xestión administrativa, así como procedementos de organización e funcionamento dos servizos.

Debemos mencionar aquí uns dos procedementos fundamentais cos que traballa a Consellería de Sanidade, e cuxo correcto funcionamento resulta indispensable para a correcta xestión da organización sanitaria, isto é, o sistema de información personalizado de citas e lista de espera nos hospitais do Servizo Galego de Saúde

Destaca en tal materia, unha queixa colectiva que agregou un total de 4.253 firmas e constituíu un dos grupos de expedientes acumulados máis importantes do exercicio, e que se refire precisamente a este servizo de cita previa (Q/16144/17 e seguintes).

A través deste grupo de queixas, os interesados trasladábannos as inquietudes e contratempos coas que se atopan algúns usuarios do Sergas para obter cita previa nos seus centros de saúde. Aseguraban que o servizo de sistema automático de cita telefónica actual presenta carencias, sendo principalmente o colectivo de persoas maiores o que ten serias dificultades para manexar o sistema telefónico IVR, o que os obriga a desprazarse ao propio centro de saúde para concretar a cita co médico, aseveración que, aseguraban, pode comprobarse mediante as axendas de citas. Tamén se mencionaba no escrito de queixa que os propios profesionais do Sergas afirmaban que, con frecuencia, prodúcense erros que deben solucionar a posteriori o persoal do cadro de persoal, xerando malos entendidos e malestar dos usuarios, quen se indigna cos traballadores dos centros, cando estes non son os responsables (o sistema de cita previa é unha subcontrata). Por último,

denunciábase tamén que o sistema presenta un elevado custo, que non compensa pola inoperatividad do mesmo, e que mesmo noutras comunidades autónomas como a do País Vasco, xa foi retirado.

Admitida a trámite a queixa, solicitamos informe á administración, respondendo a Consellería que, antes de dispoñer do actual sistema para a solicitude de cita previa, existían diversos números de teléfono en cada centro de saúde e distintos sistemas de acceso telefónico que afectaban a un número importante de usuarios (máis do 52%). Este sistema era fragmentado, confuso, limitado e pouco dinámico. Se lle engadimos que era un sistema bastante custoso, parecía claro que debía configurarse un sistema único para toda Galicia que optimizase os recursos propios, reducindo a necesidade de persoal alleo e que puidese ser flexible para posibilitar a incorporación de novos servizos.

A administración continúa o informe manifestando que, deste xeito, estableceuse un sistema cun só número de fácil acceso que está operativo as 24 horas do día dos sete días da semana. Desde xullo de 2012 están accesibles no sistema os seguintes servizos: solicitude de cita previa en todos os centros de saúde, solicitude de anulación de citas ou atraso de citas hospitalarias, e atención telefónica non urxente por persoal de Urxencias Sanitarias de Galicia-061.

Mediante o sistema de cita previa están dispoñibles citas para todas as categorías profesionais e todos os servizos dos centros de saúde. Tamén está garantida a resposta aos picos puntuais de chamadas en determinados días e franxas horarias. O sistema permite:

1) A implicación do persoal administrativo do Sergas na citación telefónica como primeira opción de atención.

2) A introdución de sistemas automáticos de recoñecemento de voz (ivr) para axilizar a solicitude de citas en momentos de saturación.

3) A utilización de operadores externos só cando o recoñecemento de voz non tivo éxito.

A consellería concluía o seu informe indicando que, o sistema de citas previas dá cobertura total á poboación, e que, en definitiva, disponse dun sistema versátil, adaptable ás características de cada centro de saúde e viable economicamente ao reducirse o número de operadores necesarios no control de chamadas.

Á vista da información obrante no expediente, iniciamos a nosa análise no relativo ás consideracións sobre o custo do servizo, aspecto que entendemos de carácter estritamente técnico. Neste sentido, carecemos de datos concretos e informes específicos que permitan realizar unha valoración nin sequera aproximativa sobre esta cuestión. Supoñemos que, ademais das cifras actuais, deberían manexarse datos comparativos do sistema empregado con anterioridade e que, sobre todo, nesta análise deben terse en conta cuestiones multifactoriais, pois os detalles contables deben

relacionarse con criterios de eficiencia administrativa que, sen dúbida, precisan dunha avaliación complexa. En conclusión, no que alcanza ás críticas de estimación económica, o Valedor do Pobo carece da capacidade técnica idónea para discernir sobre as opcións máis idóneas, e a nosa actuación vese limitada para emitir un pronunciamento.

Dito o anterior, desde esta institución consideramos que nesta queixa xorden outros aspectos para ter en conta e sobre os que debemos centrar a reclamación. Así, comprendemos e compartimos as inquietudes que se nos trasladan sobre as dificultades coas que se atopa un bo número de usuarios para utilizar o sistema actual, referíndonos basicamente á xente maior ou con discapacidade.

Para comezar a nosa tese, temos que traer a colación as últimas estatísticas que confirman a crise demográfica que padece a poboación galega ao incrementarse nos últimos anos a porcentaxe de habitantes que superan os 65 anos de idade. Xunto a isto, tamén resulta determinante o factor de poboación dispersa que caracteriza o ámbito da nosa xeografía. Ambos os elementos, son determinantes para valorar o tipo de mecanismo implantado para acceder a un servizo público fundamental como é o sistema de solicitude de cita previa.

Estamos de acordo coa consellería en que a configuración dun sistema único para toda Galicia, que permita concertar citas sanitarias con independencia dos potenciais usuarios que nun momento determinado fan uso do servizo, permite axilizar a concreción das consultas tanto a nivel de centro de saúde como a nivel hospitalario. As novas tecnoloxías, que actualmente teñen xa un grao de implantación bastante elevado, permiten contactar cos servizos públicos de maneira rápida e intuitiva, o que permite obter citas médicas a través da páxina web do Sergas. Como alternativa á conexión en rede, o servizo telefónico outorga a posibilidade para todos aqueles que non teñen acceso a internet ou non están familiarizados coas TICs (tecnoloxías da información e a comunicación) de arranxar unha cita previa no Sergas.

> Pero tamén resulta indubitado que estes novos sistemas Tics deben resultar de fácil acceso a toda a poboación galega de maneira que ningún sector ou perfil da cidadanía se vexa excluído no seu uso por dificultades inherentes ás súas condicións físicas ou psíquicas, ben sexan estas a causa da idade ou por padecer algún tipo de discapacidade

A realidade galega arroxa un amplo número de usuarios que pola súa idade non están habituados ao uso das TICs e acoden á vía telefónica para concertar cita co seu médico, non sendo a web realmente unha opción factible para este perfil de usuario.

A complicación aparece cando esta alternativa telefónica realízase de maneira exclusiva a través dun sistema de resposta de voz interactiva (IVR), que se basea nun procedemento telefónico que interactúa coas persoas que chaman a través de gravacións de voz e no recoñecemento de respostas simples. É un sistema automatizado cuxa función é a de permitir a entrada dunha chamada, procesala e devolver un resultado (neste caso, unha cita médica), administrando así grandes volumes de chamadas e evitando esperas aos usuarios.

Se esta automatización das respostas telefónicas se engarza co escenario demográfico e sociolóxico galego descrito en liñas anteriores, constátase que unha parte da poboación vese con dificultades para adaptarse a estes novos sistemas, que derivan dos imparables cambios tecnolóxicos, creando un desaxuste cuxo orixe se atopa en circunstancias alleas á vontade dos afectados, e que non poden ser liquidados con meras accións formativas en TICs. Certo é que, en ocasións, as persoas de idade avanzada presentan reticencias para adaptarse ás novas tecnoloxías por mero descoñecemento, pero noutros casos (que son aos que facemos referencia neste discurso), a pesar dunha suposta boa vontade e intención de adaptación por parte dos afectados, chega unha momento vital na que se padece unha progresiva diminución das capacidades físicas e cognitivas que van supoñer, en non poucas ocasións, unha limitación no acceso aos produtos e servizos das tecnoloxías da información. Problemas de visión, mala audición e perda de destreza na manipulación de terminais telefónicos por complicacións articulares ou motrices son suficientes para impedir que se complete sen incidentes a totalidade da locución automática que conforma o actual sistema de cita previa do Sergas. Estes inconvenientes poden tamén ser aplicados a persoas que sofren algún tipo de discapacidade, independentemente da súa idade, polo que o ámbito poboacional prexudicado amplíase.

Ante un contexto como o descrito, cunha poboación maior cuxas capacidades sensoriais e motoras se ven afectadas antes ou despois, cun censo disperso e no que os fillos independizados non adoitan vivir na mesma contorna, deben formularse sistemas que permitan prestar servizos deseñados para “todos”. É obvio que os maiores teñen os mesmos dereitos que o resto da cidadanía e debe eliminarse calquera barreira que limite esa posibilidade. Estas afirmacións non implican en absoluto descartar a implantación das novas tecnoloxías, pero si obrigan a coordinar e compatibilizar sistemas que contemplen a realidade actual, con usuarios que adoecen de dificultades certas para seguir unha locución continua de respostas automáticas.

> Por todas estas razóns, debería habilitarse a oportunidade de que unha persoa maior ou discapacitada poida dirixirse a un interlocutor e non unicamente a unha máquina, e sen ter que esgotar unha sucesiva serie de pasos automatizados previos (cando tal opción existe)

Entendemos que esta alternativa non pode implicar a duplicidade de sistemas, polo que probablemente sexa unha opción que provoque que o acceso directo a un telefonista poida estar en ocasións "ocupado", pero será decisión do usuario seguir tentando esa vía. Outra boa parte da poboación, sen dúbida, utilizará motu propio os instrumentos que as novas tecnoloxías poñen a súa disposición e que facilitan a cita de maneira áxil.

Por último, mencionar a cuestión recollida na reclamación sobre os erros que se producen na asignación de citas e que posteriormente deben ser emendados polos traballadores dos centros de saúde. Cremos que neste punto non temos probas suficientes para apreciar as deficiencias denunciadas, pero si consideramos que neste aspecto, en aras de conseguir unha eficiente prestación dos servizos, resultaría de interese que existise comunicación ou retroalimentación entre os órganos de decisión xerenciais e os profesionais encargados da xestión de citas dependentes do Sergas, co fin de poñer en cuestión os incidentes que se estean detectando na execución do sistema de cita previa. Resulta básico abrir vías de interlocución coas partes implicadas neste proceso, e é precisamente neste punto de fomento de canles de comunicación ou de atención das demandas dos profesionais, onde o Valedor do Pobo quere facer fincapé, para que se arbitre mecanismos de transmisión e intercambio de información para optimizar o funcionamento do sistema.

Por todo o indicado anteriormente, suxeriuse á Consellería de Sanidade que estudase a posibilidade de introducir novas opcións no sistema de servizo de cita previa que teñan en conta as dificultades coas que se atopan as persoas maiores ou que sofren limitacións funcionais, de maneira que non vexan diminuído o acceso a tal procedemento por consistir este basicamente nunha ferramenta de locución automática, evitando así desprazamentos aos centros de saúde.

Tamén se lle propuxo á administración o establecemento de canles de comunicación adecuados entre os responsables da xestión do sistema automático de Cita Previa e os profesionais do Sergas que coordinan as citas, co fin de poñer en común e valorar solucións ante os incidentes que se detectan no funcionamento do sistema.

Outro queixa relativa ao servizo telefónico de cita previa foi a que se expuxo sobre o custo deste servizo. No expediente Q/14297/17, o reclamante consideraba que a tarifa dun número con prefixo 902 supón un abuso polo gasto máis elevado que implica. Con todo, neste expediente non apreciamos vulneración de dereitos tendo en conta que consideramos idónea a xustificación da implantación do número telefónico cuestionado, dado o volume de chamadas recibidas que impide asumir o custo total á administración pública, tendo en conta, por suposto, que existen vías alternativas para os cidadáns. Efectivamente, comprobamos que os centros de saúde dispoñen de número propios con prefixo provincial no que se atenden as chamadas dos cidadáns.

O servizo de solicitude telefónica de citas médicas deseñouse no ano 2007 para dar resposta a unha das queixas máis habituais dos usuarios do sistema sanitario público, como era a dificultade de acceder por vía telefónica aos centros de saúde. Para solucionar

ese problema optouse por unha contratación externa da prestación do servizo de atención telefónica da cita previa, de tal maneira que unha empresa encargaríase de atender as chamadas e rexistrar as citas, e a Consellería de Sanidade e o Servizo Galego de Saúde proporcionarían a plataforma tecnolóxica para a xestión desas chamadas, así como o sistema de xestión da cita previa, que é o mesmo que se utiliza para a xestión das citas solicitada de maneira presencial nos propios centros de saúde ou das citas solicitadas a través de internet.

En outubro do ano 2008 procedeuse á posta en marcha deste novo servizo de cita previa telefónica para os centros de saúde nas antigas Xerencias de Atención Primaria de Lugo, Ourense, Pontevedra e Santiago, baixo a denominación de "Saúde en Liña". Para facer máis fácil o acceso optouse por unificar todos os números de cita previa dos centros de saúde nun único número, e adoptouse o número 902 077333. Este número inclúese nos denominados "902 provinciais", xa que o custo de chamada está comprendido entre unha chamada local e unha chamada provincial.

> O volume de chamadas de petición de cita previa, que supera con facilidade os cinco millóns de citas, fai inviable a dotación dun número gratuíto para a xestión nos centros de saúde polo alto custo que tal número supón

En 2011 púxose en marcha o teléfono único do SERGAS, con cobertura en toda Galicia, que permite:

- Un número de contacto máis accesible, xa que todos os centros de saúde dispoñen dun número de cita propio, accesible con custo de chamada de local desde as súas localidades.

- O contacto directo cos centros de saúde, xa que na práctica totalidade dos centros de saúde as chamadas son transferidas en primeiro lugar ao persoal administrativo dos centros e só son derivadas a outros niveis de atención no caso de que estea ocupado.

- Garantir que todas as chamadas son atendidas, ben polo persoal administrativo, ben polos operadores externos ou ben, polo sistema automático de recoñecemento de voz (IVR), que foi deseñado para permitir a atención en galego ou castelán, dunha maneira áxil e intuitivo.

Ademais, coa implantación deste número, foi posible aumentar os servizos prestados, xa que se permite a solicitude de cita previa para a práctica totalidade das actividades e categorías profesionais dos centros de saúde, así como a modificación e cancelación de citas hospitalarias, e a realización de consultas telefónicas co persoal sanitario do 061.

En resumo, a cidadanía dispón, neste momento, de múltiples alternativas para acceder aos servizos telefónicos nos centros de saúde e, en función do tipo de contrato do que cada un dispoña co seu operador telefónico, poderá optar pola alternativa máis vantaxosa desde o punto de vista económico.

9. Ámbito socio-sanitario

A transformación que a nivel demográfico e socio-cultural vén experimentando a nosa sociedade actual expón demandas asistenciais que esixen a coordinación de recursos médicos e sociais para atender colectivos en situación de dependencia ou vulnerabilidade como os enfermos crónicos, as persoas con algunha discapacidade física, psíquica ou sensorial, e a terceira idade.

> A coordinación entre o ámbito social e sanitario constitúe un dos retos máis importantes, e é básica para ofrecer unha atención integral ás persoas maiores, pacientes crónicos, con limitacións de autonomía persoal ou que precisan asistencia profesional intensa

Neste sentido, están pendentes de conclusión varios expedientes relativos a este tipo de problemáticas nos que a prestación de forma illada da asistencia curativa non é suficiente, pois a transversalidade da súa problemática esixe actuacións conxuntas no ámbito social para lograr maior autonomía do usuario e facilitar a súa inserción social. Así, a atención de pacientes que sofren enfermidades como a fibromialxia ou a síndrome de Intolerancia/Sensibilidade Química Múltiple require de sinerxías entre o ámbito sanitario e o social para dar cobertura integral a cuestións complexas.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE SANIDADE					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/1089/16	Mellorar os recursos a disposición de persoas con discapacidade auditiva nos espazos sanitarios públicos.	Consellería de Sanidade 31/07/2017	ACEPTADA	Q/1089/16
2	Q/14641/17 á Q/14646/17	Mecanismo alternativo de atención telefónica, ante as dificultades das persoas maiores co sistema de locución automático.	Consellería de Sanidade 02/11/2017	ACEPTADA	Q/14641/17 á Q/14646/17
3	Q/16144/17 e Q/16416/17 á Q/20668/17	Mecanismo alternativo de atención telefónica, ante as dificultades das persoas maiores e discapacitados co sistema de locución automático.	Consellería de Sanidade 02/11/2017	ACEPTADA	Q/16144/17 e Q/16416 á Q/20668/17
4	Q/22034/17 á Q/22090/17	Planificar a incorporación de pediatras no Sistema Galego de Saúde	Consellería de Sanidade 24/11/2017	ACEPTADA	Q/22034/17 á Q/22090/17

IV. CONSIDERACIÓNS FINAIS

A organización do actual sistema de saúde público e dos dereitos e prestacións sanitarias, atópase condicionada polas reformas lexislativas aprobadas para afrontar a crise económica dos últimos anos, que obrigou aos poderes públicos a adoptar decisións dirixidas a manter o sistema financeiro a través da contención do gasto público, afectando transversalmente a diversas áreas do noso sistema de benestar, sendo un dos piares afectados, o da Sanidade.

Son diversas as circunstancias demográficas, culturais e sociais que definen as sociedades modernas (o envellecemento paulatino da poboación, o aumento de enfermidades con tratamentos custosos, o necesario investimento en infraestruturas ou a introdución de alta tecnoloxía) e que obrigan xa a unha reconsideración da actual estrutura organizativa da asistencia sanitaria. Pero, se a isto se engade o necesario control do déficit público, os conflitos para manter as prestacións básicas de todo estado de benestar acrecéntanse.

Preservar un sistema de saúde eficaz, equitativo e solvente esixe de reformas pensadas a longo prazo, inspiradas en criterios racionais e responsables que supoñan a adopción razoada de reformas innovadoras, resulta primordial, e debe exporse como unha oportunidade de cambio asegurando que os recursos financeiros sexan utilizados de forma que se maximicen os seus efectos sobre a saúde da poboación.

O reto de conxugar unha oferta de prestacións de saúde pública de calidade, conciliando a sustentabilidade do sistema financeiro, supón a implicación dos poderes públicos na implementación de reformas que preserven e garantan un sistema sanitario eficiente

Sen dúbida, o contido das reclamacións que chegan a esta Institución e que orixinan a nosa actividade supervisora, evidencia a existencia dunha seria preocupación por parte da poboación galega acerca do sistema de saúde público, sendo numerosas as queixas de cidadáns que transmiten a súa percepción acerca dunha deterioración gradual da cobertura sanitaria. Esta institución puido comprobar que algunhas das medidas adoptadas a través das recentes reformas lexislativas xeraron claras desavinzas na cidadanía, e orixinaron un incremento da actividade supervisora por parte do Valedor do Pobo.

Así, a insatisfacción que se reflicte nas reivindicacións que atende a Valedora do Pobo concrétanse en claras discrepancias sobre a reorganización na xestión de centros e servizos sanitarios, de espazos físicos e recursos materiais. Neste sentido, hai que sinalar que toda reestruturación, organización e mobilidade do persoal sanitario require dun rigoroso proceso de análise de todos os factores no seu conxunto, co fin de evitar diminucións na calidade asistencial. Aínda considerando que a potestade organizativa da administración permítelle tomar decisións sobre esta materia, non debe esquecerse que establecer canles de comunicación adecuados co persoal afectado ou deseñar un bo plan de transmisión dos cambios adoptados aos pacientes e usuarios contribúe sen dúbida á mellor comprensión e aceptación de moitas das medidas de necesaria implantación.

Outro aspecto fundamental na administración sanitaria é a xestión das listas de espera, a cal debe realizarse en base a criterios complexos de priorización e con total claridade.

Resulta imprescindible que o procedemento de inclusión nas listas de espera sexa áxil e transparente, e que os tempos de garantía de espera máxima se respecten con rigorosidade

Ademais, o cidadán debe coñecer con prontitude a súa posición nesa lista, obtendo de forma automática unha data para a consulta, proba ou intervención a realizar. Entendemos que existen prazos ineludibles en función da prioridade da doenza, que só nos casos de gravidade serán aplicables os tempos máximos legais, pero, en todo caso, aínda que a asistencia non dispoña desa prerrogativa, si debe coñecerse de inmediato a data de atención.

Por outra banda, enténdese perfectamente que a normativa vixente establece que naqueles casos en que o paciente rexeite a alternativa que se lle ofrece para ser atendido nun centro derivado, e decide seguir esperando para ser intervido no seu centro de orixe, non lle será de aplicación o dereito de garantía de tempos máximos de espera. Con todo, recoñécese expresamente que se respectarán os seus dereitos de antigüidade adquiridos en lista de espera do seu centro. Sobre este último punto, parece existir unha grave confusión que xera certa alarma entre os pacientes ao chegar a crer estes que quedan relegados ao final das listas. Por tal razón, transmitir correctamente esta información, resulta fundamental. Ademais, aínda que con esa decisión, deban esperar a que efectivamente se atopen dispoñibles os recursos necesarios no centro no que quere manter a súa asistencia, iso non quere dicir que se poida demorar a asistencia *sine die*, pois a intervención ou consulta pendente deberá producirse dentro dun prazo razoable.

Por último, queremos destacar unha problemática que resulta habitual na actividade supervisora do Valedor do Pobo, como é a insatisfacción de moitos pacientes e usuarios que remiten nos seus escritos ante o trato recibido por parte dos profesionais sanitarios. Non cabe dúbida de que dispoñemos dun persoal de primeira orde no ámbito sanitario, e que a maior parte dos seus profesionais dispensan un trato amable, digno e respectuoso ao paciente, pero é necesario recoñecer que se constatan en moitas ocasións, problemas derivados da falta de empatía co enfermo. Tradicionalmente primouse máis as competencias técnicas dos profesionais sanitarios fronte ás habilidades para interactuar co paciente. Con todo, a tendencia está a cambiar, o paciente demanda máis información, e o ideal é que esta se transmita de forma clara, digna e humana.

> A implantación de iniciativas que contribúan á concienciación e sensibilización dos profesionais que traballan no ámbito sanitario, e que permitan mellorar o trato cos pacientes e usuarios, resulta clave no contexto actual

Consideramos mesmo, que unha boa parte das queixas que se tramitan nesta Institución sobre mala praxe profesional, parten do descontento polo trato recibido polo facultativo, quen non soubo transmitir adecuadamente a información ao enfermo. Non quere isto dicir que os pacientes non discirnan entre unha problemática e outra, pero si é real que a claridade na información resulta esencial para ser conscientes das implicacións ou dificultades dun diagnóstico ou tratamento. A chamada empatía clínica é un elemento esencial da calidade asistencial, asociado estreitamente coa satisfacción do paciente e a

adherencia ao tratamento, e redunda na percepción dunha posible responsabilidade profesional.

Ante un reto tan importante como é o de lograr un sistema sanitario público de calidade, eficiente e integral, o Valedor do Pobo insiste no seu compromiso e sensibilidade como guía para levar a cabo a súa tarefa supervisora ante a actuación das administracións públicas competentes en materia de sanidade.

ÁREA DE XUSTIZA

I- INTRODUCIÓN

Na área de xustiza recíbense todas as queixas expostas polos cidadáns en relación coas materias relativas ás actuacións e funcionamento da xustiza.

Tamén nesta área recíbese e atende telefonicamente a moitas persoas que solicitan información, asesoramento e consello e nalgúns casos simplemente alguén que lles atenda e escoite.

A nosa Constitución no artigo 117.1 proclama o principio de independencia que debe caracterizar todas as actuacións que realizan os xuíces e tribunais no exercicio da súa función xurisdicional.

Isto implica que esta Institución non pode interferir nos procedementos xudiciais, nin revisar as resolucións que neles se ditan, no exercicio da mencionada independencia.

As competencias do Valedor do Pobo no ámbito da xustiza son moi limitadas ao regular a Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, no seu artigo 20 que "non entrará no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial" e suspenderá a acción iniciada "se se interpuxese por persoa interesada demanda ou recurso ante os tribunais ordinarios ou o Tribunal Constitucional".

Podemos, porque así nolo autoriza o citado artigo "velar para que a administración resolva expresamente, en tempo e forma, as peticións e recursos que lle fosen formulados".

En consecuencia a nosa actuación está lexitimada nos casos en que os aspectos formais da Administración de Xustiza son obxecto das queixas, especialmente a dilación indebida do proceso.

O dereito a un proceso sen dilacións indebidas aparece no artigo 24.2 da Constitución e tamén en tratados internacionais subscritos por España, en definitiva é un dereito a que o xuízo se desenvolva nun prazo razoable e as sentenzas se executen sen demora.

Aínda que o marco competencial é moi limitado, o obxecto do Valedor do Pobo neste ámbito é contribuír a que a tutela xudicial efectiva, dereito recolleito no artigo 24.1 da Constitución, sexa cada vez máis unha realidade efectiva.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Durante o ano 2017 tramitáronse 71 queixas das cales 34 foron admitidas a trámite, 26 non foron admitidas e 11 remitíronse ao Defensor del Pueblo.

Todas as queixas tramitadas foron concluídas durante o ano 2017.

Durante o ano 2017 tramitouse unha queixa pendente do ano 2016 que tamén se concluíu.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	71		71	
Admitidas	34	47,89 %	34	47,89 %
Non admitidas	26	36,62 %	26	36,62 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	11	15,49 %	11	15,49 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	34	100 %	34	100 %
En trámite	0	---	0	---

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2016	1	0	1	1	0

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Xustiza gratuíta

A asistencia xurídica gratuíta é un dereito fundamental recoñecido pola Constitución Española no artigo 119, que establece que a xustiza será gratuíta para os que acrediten insuficiencia de recursos para litigar. Todo cidadán que cumpra os requisitos poderá solicitar, nos termos establecidos pola normativa vixente, asistencia xurídica gratuíta nos procedementos xudiciais nos que está interesado.

Esta previsión constitucional foi obxecto de desenvolvemento pola Lei Orgánica 6/1985, do Poder Xudicial, que remite para a regulación do sistema de xustiza gratuíta á lei ordinaria, regulándose na lei 1/1996, do 10 de xaneiro.

A Comunidade Autónoma Galega, no exercicio das súas competencias, realizou o desenvolvemento normativo mediante o Decreto 269/2008, do 6 de novembro, polo que se aproba o Regulamento de asistencia xurídica de Galicia, decreto que foi modificado polo nº 134/2017, do 7 de decembro polo que se adecúa o regulamento ás novas normas legais e inclúense os medios electrónicos na xestión e nos pagos.

A asistencia xurídica gratuíta é un servizo público que por lei xestionan os colexios de avogados, sendo a Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a quen lle corresponde a coordinación das sete Comisións de Asistencia Xurídica Gratuíta, que son os organismos responsables de administrar o dereito aos cidadáns.

O ano pasado 2017 presentáronse 43494 solicitudes de asistencia xurídica gratuíta, estimándose 37148.

A distribución é a seguinte:

Comisión Asistencia Xurídica Gratuíta	**Solicitudes recibidas**	**Solicitudes estimadas**
Santiago de Compostela	3439	3183
A Coruña	9757	8453
Lugo	5197	4718
Ourense	4699	4020
Pontevedra	9647	7699
Vigo	8260	6862
Ferrol	2495	2213
TOTAL	**43494**	**37148**

Debemos poñer de manifesto que en relación aos asuntos de xustiza gratuíta presentáronse máis solicitudes que en anos anteriores e foron tamén máis as estimadas, sendo as do ano 2016 as presentadas 41005 e as estimadas 34669

Todas as queixas presentadas foron admitidas a trámite e están concluídas. Para resolvelas dirixímonos ou ben ao Colexio de Avogados, a través do servizo de orientación xurídica, ou ben á Comisión de Asistencia Xurídica Gratuíta que correspondese, ou á Dirección Xeral de Xustiza da Xunta de Galicia e nalgúns casos falamos telefonicamente cos xulgados.

A maior parte delas estaban motivadas por desacordos coa actuación do letrado asignado ou coa denegación do beneficio da xustiza gratuíta.

Para ilustrar este tipo de queixas facemos referencia a algunhas das recibidas. Na Q/14407/17 na que se nos denuncia que lle foi denegada a asistencia letrada solicitada.

O Colexio de Avogados infórmanos que polo denunciante solicitouse asistencia letrada de oficio para presentar unha queixa contra un avogado noutro Colexio de Avogados, respondéndolle que non era preceptiva a intervención dun letrado por tratarse dun trámite administrativo para o que non era necesario a asistencia dun avogado.

Completábaselle a información indicándolle que se quería presentar unha denuncia ante un xulgado debería acudir ao xulgado de garda e unha vez que se lle comunicase a apertura de dilixencias previas podería solicitar letrado de oficio para constituírse como acusación particular.

A queixa Q/21418/17 expón que o avogado designado redactou unha demanda que nunca chegou a ser presentada no xulgado ocasionándolle unha serie de prexuízos. Presentou unha denuncia na Dirección Xeral de Xustiza que lle respondeu comunicándolle que remitira o seu escrito ao Colexio de Avogados correspondente, pois é ante quen hai que denunciar as condutas contrarias á ética profesional, regulándose nos seus estatutos o réxime de responsabilidade dos colexiados. Abriuse e tramitouse un expediente informativo no que se lle deu audiencia ao letrado denunciado. Finalizouse o expediente co acordo de arquivo por parte da Xunta de Goberno do Colexio de Avogados.

Na Q/22032/17 denúnciasenos que acudiu ao Colexio de Avogados a preguntar se tiña dereito a un avogado de oficio e que a persoa que o atendeu non lle fixo caso e practicamente botouno das oficinas.

Puxémonos en contacto telefónico coa denunciante para indicarlle que:

- Presentarse denuncia no propio Colexio de Avogados.

- Solicitase no servizo de orientación gratuíta do Colexio de Avogados asistencia xurídica gratuíta.

- Se se lle denegaba ou non se lle contestaba que se puxese en contacto de novo connosco.

Na queixa Q/13232/17 desde unha Agrupación de Avogados exponse o problema co que se atopan os avogados da quenda de oficio cando se lles encomenda a defensa de xusticiables procedentes de países de fala non hispana, sen que exista un servizo de tradutores ou intérpretes cuberto pola administración que se poña a disposición dos avogados de oficio na tramitación dos procedementos.

Entenden que a Xunta debe arbitrar unha partida orzamentaria co fin de dar cobertura a un servizo de intérpretes que interveñan nas actuacións dos letrados fóra das dependencias policiais e xudiciais a fin de xeneralizar un adecuado exercicio do dereito de defensa.

Efectivamente existe xa un servizo de tradución e interpretación que a Xunta pon a disposición dos xulgados e fiscalías e que inclúe asistencia en todo tipo de procesos xudiciais aos cidadáns estranxeiros, con residencia en España e beneficiarios do dereito de asistencia xurídica gratuíta.

Dáse cobertura no proceso xudicial a través da contratación dun servizo de tradución (en inglés, francés, romanés, polaco, húngaro, chinés, ruso, wólof-senegales, etc.), para atender a interpretación dos detidos nos xulgados de garda, así como a asistencia a xuízos en todo o territorio de Galicia, e a tradución daquela documentación que fose preciso traducir ao castelán ou galego. En dependencias policiais son atendidos polos intérpretes dos que dispón o Ministerio do Interior.

Entendemos que o asesoramento ou orientación previos á iniciación do proceso xudicial debe ser prestado polos Colexios de Avogados dentro da organización do servizo de asistencia letrada, servizo financiado cos fondos públicos postos á súa disposición.

Durante o ano 2017, despois de non incrementarse durante varios anos, e ante as demandas dos Colexios de Avogados e Procuradores chegouse a un acordo para incrementar a compensación económica que perciben os seus colexiados no ámbito da asistencia xurídica gratuíta.

A cantidade destinada para financiar este servizo no ano 2017 foi de 11 millóns de euros, aprobándose nos orzamentos para o ano 2018 a cantidade de 11,2 millóns de euros.

Falta de medios persoais nos Xulgados

Recibíronse varias queixas como a Q/13247/17 e a Q/14640/17, nas que se pon de manifesto a falta de persoal necesario para atender con garantías as funcións encomendadas.

Demos conta destas queixas á Dirección Xeral de Xustiza que deu traslado delas á Comisión Mixta en cuxo seo se adoptan as medidas de reforzo necesario en materia de persoal na administración de xustiza de Galicia, comprometéndose a Xunta a adoptar as medidas de apoio que a Comisión Mixta considere pertinentes para mellorar a administración de xustiza.

Esta Comisión Mixta formada pola Sala de Goberno do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia e a Xunta de Galicia é a que analiza as situacións de medios auxiliares dos diversos xulgados de Galicia (tales como instalacións e edificios, previsións orzamentarias e a súa execución, persoal e informática xudicial).

Outras queixas.

Presentáronse queixas como a Q/14957/17 na que se nos indica que tivo que levar testemuñas a un xuízo e que lle reclamaron o abono dos gastos; solicitando que a Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza os abonase ao considerala responsable por non dotar ao xulgado con instalacións de videoconferencia, como xa existe noutros xulgados.

Concluíuse o expediente expresándolle que é o xuíz na resolución xudicial que pon fin ao proceso quen debe considerar, se así o considera oportuno, quen asume as costas orixinadas no procedemento, entre elas os gastos ocasionados pola asistencia ao xuízo das testemuñas. No caso de que non exista unha expresa imposición de costas, os gastos das testemuñas serán por conta da parte que os propón.

Na Q/21444/17 solicítase que se instale un ascensor nun xulgado de paz, ao presentar serias dificultades de acceso ás instalacións que se atopan nunha planta á que só se pode chegar mediante unha escaleira, dificultando o acceso a persoas con mobilidade reducida.

A Q/21590/17 denuncia o incumprimento por parte da Xunta de Galicia con relación aos arquivos xudiciais.

A Q/14024/17 denuncia o mal trato recibido na Unidade de Familia e Atención á Muller (UFAM) de Ferrol e nun Xulgado de Instrución.

Todas as queixas tramitáronse e concluíronse despois de solicitar información sobre os asuntos expostos tanto ao concello afectado, como á Xunta de Galicia ou a Delegación do Goberno.

Queixas inadmitidas

26 das queixas presentadas non poideron ser admitidas a trámite por expor cuestións alleas ao noso ámbito competencial.

Sempre que unha queixa non é admitida a trámite expóñense as razóns que o motivan. Xeralmente estas queixas fan referencia a:

- Desacordo con resolucións xudiciais.
- Denuncia por mala praxe de avogados en casos de letrados non designados pola quenda de oficio.
- Denuncias polo funcionamento dun xulgado.
- Desacordo co informe do forense.
- Desacordo cun embargo ordenado nun procedemento xudicial.
- Condena en costas nun procedemento xudicial.
- Desacordo co informe do IMELGA.
- Irregularidades nun procedemento xudicial.

Nos casos nos que consideramos necesario, remitimos a información á Sala de Goberno do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia. Noutros lle indicamos ao denunciante a posibilidade de acudir a esa vía.

Nalgún caso levamos a cabo xestión informais cos xulgados debendo resaltar que sempre atopamos unha boa disposición a colaborar con esta Institución.

Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo

As queixas ou denuncias referentes a ámbitos das administracións públicas que non son competencia da Comunidade Autónoma Galega, en virtude do disposto no artigo 38.3 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, remítense ao Defensor del Pueblo.

Das 11 remitidas ao Defensor del Pueblo, 10 referíanse á situación penal e unha estaba relacionada coa solicitude de nacionalidade española por residencia.

Todas as queixas foron admitidas a trámite polo Defensor del Pueblo informándolle directamente ao interesado do resultado das súas investigacións.

Queixas relacionadas coa administración penal

Recibimos 10 queixas remitidas por internos dos centros penais da nosa comunidade autónoma. A temática que se expón é variada, desde desacordos co cómputo e abono do período de prisión preventiva, solicitando o traslado de centro, polo trato recibido no centro, denegación de permisos, falta de dispensación de medicinas, etc.

Todas estas queixas foron remitidas ao Defensor del Pueblo por carecer esta Institución de competencias para supervisar a actuación da Secretaría Xeral de Institucións Penais.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área, non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorios de deberes legais.

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

Recibimos bastantes escritos nos que se manifestaban discrepancias coas resolucións xudiciais, cuestión exposta tamén en moitas consultas presenciais ou telefónicas, quizais sexa o tema máis recorrente nas queixas recibidas na área de xustiza.

Debemos de resaltar a colaboración que sempre atopamos para o desenvolvemento do noso labor tanto da administración de xustiza (xuíces e letrados xudiciais cos que falamos), como dos colexios de avogados, das Comisións de Asistencia Xurídica Gratuíta e da Dirección Xeral de Xustiza da Xunta de Galicia.

Cada vez é maior o número de persoas que acoden á xustiza gratuíta, incrementándose cada ano tanto as solicitudes presentadas como as estimadas polas distintas Comisións de Asistencia Xurídica Gratuíta.

Nunca está de máis lembrar que a Administración de Xustiza non é unha administración máis, é o instrumento a través do que un dos poderes do Estado, o Poder Xudicial, asegura a tutela xudicial efectiva dos dereitos e intereses lexítimos dos cidadáns. Consideramos como positivas todas as melloras que se produzan tanto na orde da modernización da xustiza como na orde material, persoal e económico.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES

I- INTRODUCIÓN

Relataremos aquí as actuacións máis representativas desenvolvidas pola Institución, ao longo do exercicio 2017, no ámbito da administración económica e do transporte.

Certo número das queixas que se recibiron nesta área se veñen referindo como noutros anos á materia fiscal, tanto da administración xeral do Estado, como da administración autonómica ou local; outras están relacionadas con actuacións de entidades bancarias ou relativas a operacións de compañías de seguros e este ano temos que indicar que moitas das reclamacións e consultas efectuadas foron relativas a problemáticas de transportes, nomeadamente no ámbito rural.

A este respecto, avanzamos aquí que incoamos queixas de oficio tanto sobre o novo plan de transporte como sobre o funcionamento e deficiencias do transporte a demanda ou compartido con escolares, implementado como novidade no ano obxecto de informe. Daremos conta máis adiante de ambas as actuacións e da resposta proporcionada pola administración autonómica.

Centrándonos xa nas queixas presentadas, significar que o proceso de regularización catastral incoado pola Dirección General del Catastro, e a tramitación administrativa do mesmo, motivou que concellos, colectivos e persoas afectadas se dirixiran á Valedora do Pobo para expoñer diferentes situacións que lles estaban afectando. Entre elas sinalaremos: erros na identificación da titularidade catastral, liquidacións tributarias a suxeitos pasivos que non eran titulares, erros no traballo de campo e tarefas de recollida de datos, clasificación de alpendres e construcións auxiliares a casas de aldea como almacéns e non de uso agrario, por citar algunhas problemáticas.

Tamén durante este ano sometéronse á nosa consideración asuntos relativos a relacións de particulares coas entidades financeiras e as compañías aseguradoras.

Propiamente, como xa dixemos en informes previos, esta non é unha área de intervención do Valedor do Pobo, xa que o control da actuación das entidades financeiras e de crédito escapa o ámbito competencial atribuído a esta Institución pola lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo; a pesar diso, estudamos e analizamos o contido das queixas e tratamos de orientar a estas persoas e encamiñalas, para que poidan expor ante os organismos competentes as súas reclamacións e queixas. Nun bo número de casos tentamos mediar coa entidade de modo informal observando que con frecuencia lógranse acordos satisfactorios.

O *Instituto Galego de Consumo* asesora ás persoas afectadas de cales son os seus dereitos e obrigacións como persoas consumidoras e usuarias deste tipo de servizos. En todo caso, lembraremos que as entidades bancarias dispoñen dun servizo de reclamación interno, o servizo de atención ao cliente, que culmina no Servizo de Reclamacións do Banco de España, que supervisa as queixas das persoas usuarias que teñen a súa orixe no funcionamento das entidades bancarias. A este servizo, correspóndelle a tarefa de velar

para que non se produzan actuacións abusivas e para que en todo momento se cumpra a legalidade vixente en materia bancaria.

Insistiremos desde aquí, que a escasa efectividade deste servizo veuse facendo constar nos informes anuais que o Defensor del Pueblo presentou ante as Cortes Generales, dado que os Servizos de Reclamacións non conseguen co actual modelo exercer a protección que pretenden sobre os consumidores, xa que non se consegue xeralmente evitar que estes teñan que acudir a un procedemento xudicial ou arbitral para procurar a satisfacción do seu dereito.

Noutra orde de cousas, xa no ámbito dos seguros, corresponde sinalar que a Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones do Ministerio de Economía y Competitividad estableceu un mecanismo de resolución de conflitos en materias relacionadas con contratos de seguros e plans de pensións. Trátase dun procedemento extraxudicial e gratuíto. Agora ben, ademais de que non aborda todas as problemáticas que poidan xurdir no ámbito do seguro, de acordo coas consultas telefónicas e as queixas presentadas sobre o seu funcionamento, os tempos de resolución prolónganse demasiado. Aconsellamos desde aquí, que de ser posible, se efectúen as queixas ou reclamacións ante esa dirección por vía telemática así como que por esa mesma vía se consulte sobre o seu estado de tramitación.

Mención aparte merece a problemática que os procesos de regularización catastral supuxeron para dous municipios, ambos da provincia de Lugo, Láncara e Pantón, que solicitaron a intervención da Valedora do Pobo. Tanto o primeiro expediente, a instancias do Alcalde de Láncara, como o segundo a instancias da colectivo “Plataforma contra o catastrazo de Pantón” referíanse a actuacións da Gerencia Territorial do Catastro en Lugo, polo que se trasladaron ao Defensor del Pueblo.

A problemática de fondo en ambos os casos referíase a irregularidades e disfuncións do proceso de regularización catastral 2013-2016. Aínda que o obxectivo do mesmo era a incorporación ao Catastro Inmobiliario de novas construcións ou ampliacións, rehabilitacións ou reformas que se realizaron sen ser debidamente declaradas, para que a tributación fóra en todos os casos acorde á realidade dos inmobles, o resultado, a teor das queixas que se presentaron, antóllase perfectible.

Centrándonos no ámbito do transporte, esta Institución, como acabamos de adiantar, promoveu dúas actuacións de oficio durante o ano obxecto de informe. No apartado correspondente a queixas de oficio damos conta de ambas.

A lei 10/2016 de medidas urxentes para a actualización do sistema de transporte público de Galicia, supuxo unha clara aposta pola adaptación do transporte á evolución social e territorial da poboación da nosa comunidade. Sen dúbida, o ritmo de transformación acaecido nas últimas décadas determinou un cambio significativo nos modelos de asentamento da poboación que demandaban a adopción de modificacións.

O reto de que cos cambios se responda á dobre necesidade de satisfacer a demanda de mobilidade recorrente ou diaria nas contornas urbanas, mantendo un transporte público sustentable nas zonas rurais, enténdese complexo.

Consciente de que a revisión en profundidade do mapa de servizos de transporte público, a nova planificación e o novo deseño acorde á realidade actual, comportaba unha serie de cambios que afectarían as persoas usuarias das liñas e rutas, iniciouse unha investigación.

Nos diferentes encontros que a Valedora do Pobo mantén coa cidadanía, tanto de ámbito rural como urbano, o tema do transporte público por estrada aflora como unha das recorrentes problemáticas.

A supresión ou modificación de liñas ou servizos, os cambios de rutas e conexións, foron obxecto de queixas, tanto individuais como colectivas, que foron tramitadas e resoltas de modo satisfactorio algunhas delas. Na maioría, as persoas que solicitaron a intervención desta Valedora, referían empregar o transporte público fundamentalmente para acudir ao seu posto de traballo ou a consultas médicas.

A resposta proporcionada pola *Consellería de Insfraestruturas e Vivenda*, a esta queixa de oficio será literalmente transcrita no apartado correspondente a actividade de supervisión.

A outra queixa de oficio que iniciamos en decembro referiuse ás novas modalidades de prestación de transporte implementadas ao longo do ano: transporte baixo demanda e transporte integrado nos servizos escolares.

En setembro, arrincaba o sistema de transporte escolar compartido co servizo regular de uso xeral, en máis dun centenar de concellos de Galicia. Así, en case o 40 % da poboación da nosa comunidade, e en aproximadamente 500 liñas, as persoas viaxeiras que o soliciten previamente, poderían empregar rutas de autobuses escolares para os seus desprazamentos.

Aínda que é certo que esta novidade impulsada para mellorar a prestación dos servizos de transporte público por estrada, supuxo levar a rede de liñas de transporte a máis localidades e poboacións, á vez que se garantía a optimización dos recursos públicos e a eficiencia enerxética; as consultas ou reclamacións sobre cambios de rutas, liñas, conexións ou horarios, ou o sistema de solicitude deste transporte escolar compartido baixo demanda, xerou a presentación de queixas, especialmente cando as variacións, axustes ou modificacións non se coñeceron coa antelación debida.

Tendo en conta que desde a implantación deste servizo, as primeiras vacacións escolares coincidirán co período non lectivo de nadal, pareceu oportuno coñecer o funcionamento deste sistema de transporte compartido, a fin de que o grao de afección aos viaxeiros, maioritariamente do ámbito rural, fóra o mínimo compatible coa posta en funcionamento destes novos sistemas.

Moitos usuarios empregan este sistema a demanda para desprazamentos a centros de saúde, hospitais ou consultas médicas, e ao dispoñer de citas que previamente lle dan con antelación non resulta sinxelo ou conveniente modificar.

Ao tempo en que se redacta este informe, incorporamos ao expediente a resposta proporcionada polo órgano competente, que polo seu interese reproducirase integramente máis adiante.

Noutro plano, xa a nivel normativo, sinalaremos como novidade o Real Decreto-lei 1/2017 do 20 de xaneiro de medidas urxentes de protección de consumidores en materia de cláusulas chan. (BOE do 24 de xaneiro de 2017). Nos últimos anos abordáronse diferentes iniciativas para regular distintos aspectos dos créditos hipotecarios, dirixidas a paliar e afrontar a problemática social das execucións hipotecarias e a vivenda, no contexto da crise económica padecida.

A regulación da Unión Europea de protección dos consumidores e os pronunciamentos dos tribunais nacionais e do Tribunal de Xustiza da Unión Europea serviron tamén de impulso á consecución de avances significativos na normativa española. É por iso que nesa dirección este real decreto-lei pretende avanzar nas medidas dirixidas á protección dos consumidores ao establecer unha canle que lles facilite a posibilidade de chegar a acordos coas entidades de crédito coas que teñen subscrito un contrato de préstamo ou crédito con garantía hipotecaria que solucionen as controversias que se puidesen suscitar como consecuencia dos últimos pronunciamentos xudiciais en materia de cláusulas chan, e en particular, a sentenzas do Tribunal de Xustiza da Unión Europea do 21 de decembro de 2016.

A nivel autonómico, mencionar a Lei 2/2017 do 8 de febreiro de medidas fiscais, administrativas e de ordenación. (DOG 9 de febreiro de 2017) e a Lei 9/2017 do 26 de decembro de medidas fiscais e administrativas (DOG 28 de decembro de 2017).

Tamén queremos sinalar, por haber constituído novidade no ámbito do transporte, a resolución do 26 de maio de 2017, da Dirección Xeral de Mobilidade, pola que se dá publicidade ao Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 24 de maio de 2017 polo que se autoriza a integración das distintas modalidades de transporte público de competencia da Xunta de Galicia que faciliten a optimización deste servizo público, no marco do procedemento para a implantación da primeira fase da planificación do transporte público de Galicia. (DOG do 29 de maio de 2017).

As implicacións que na práctica tivo a implantación das novas modalidades de prestación de servizos como o transporte a demanda e a integración de servizos escolares, serán expostas de modo pormenorizado no epígrafe correspondente.

II- DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas na área de administración económica e transportes durante o ano 2017 mantense en cifras moi similares ás rexistradas no ano 2016,

consolidando o incremento iniciado ese ano con respecto ao 2015 en que se rexistrou unha suba do 7,7 %.

A porcentaxe de queixas concluídas pasou de ser un 47 % en 2015, a un 80 % en 2016, e un 96 % en 2017, o que configura unha tendencia. A data de peche deste exercicio continúanse practicando actuacións en 10 expedientes de queixa.

Se inadmitiron 42 queixas apenas un 6% da cifra total. Unha das causas de inadmisión foi tratarse de relacións de ámbito xurídico-privado (7 expedientes) e nas que tras o seu estudo e valoración, con todo resultar inadmitidas, orientouse ás persoas reclamantes de organismos ou oficinas ás que poder dirixir adecuadamente as súas pretensións. Tamén se inadmitiron 17 queixas por non ser o asunto sobre o que versaban de competencia desta Institución. En 8 expedientes as problemáticas eran inconcretas ou xa estaban xudicializadas. Finalmente sinalar que en 10 queixas non había actuación administrativa previa que lexitimase a intervención do Valedor do Pobo.

Remitiuse ao Defensor del Pueblo unha queixa sobre o procedemento de regularización catastral no municipio lucense de Láncara, outra queixa colectiva subscrita por 379 asinantes sobre problemática similar referida ao municipio de Pantón, outras queixas nas que o obxecto da reclamación recaía sobre un imposto de competencia estatal e finalmente 7 expedientes de queixa sobre problemáticas catastrais diversas. (O marco xurídico que regula a cooperación entre o Defensor del Pueblo e os comisionados autonómicos, confórmano a Lei 36/1985, que regula as relacións entre a institución do Defensor del Pueblo e as figuras similares nas diferentes comunidades autónomas e en concordancia con esta Lei, a Lei 6/1984 do Valedor do Pobo).

As queixas relativas a outros anos que se tramitaron no 2017 supoñen un total de 37 expedientes.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	698		130	
Admitidas	268	38,40 %	79	60,77 %
Non admitidas	42	6,01 %	42	32,31 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	388	55, 59 %	9	6,92 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	258	96,26 %	69	87,34 %
En trámite	10	3,74 %	10	12,66 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2014	0	4	4	4	0
2015	4	1	5	5	0
2016	15	13	28	28	0

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

No relativo ás actuacións desenvolvidas en relación coa protección e promoción dos dereitos dos contribuíntes, se vén detectando que a maior parte das queixas tramitadas durante o exercicio obxecto de informe, garda relación coa xestión tributaria das Administracións locais, sendo menos numerosas as que afectan á Administración Autonómica.

A nosa intervención en relación coa actuación das administracións tributarias e recadadoras durante o ano 2017 foi realizada a instancia de parte, tras recibir escritos e prolixa documentación sometendo a consideración deste Comisionado parlamentario as disfuncións e presuntas irregularidades nas actuacións das devanditas administracións respecto da xestión, liquidación, recadación e inspección das distintas figuras tributarias que integran a fiscalidade autonómica e local en Galicia e que se engloban nesta área.

Corresponde sinalar, tanto que nun bo número de casos non se apreciaron erros materiais, como que subxace en certo número de queixas o ánimo predominante de evidenciar unha mera discrepancia coa normativa fiscal de aplicación.

A problemática relacionada co ámbito do transporte, que durante este ano motivou bastantes consultas e queixas, algunhas delas colectivas e que sobre todo se abordou nos encontros coa cidadanía que a Valedora do Pobo mantivo nas visitas a diferentes concellos rurais, detallarase como indicamos no apartado introdutorio, no apartado 6) deste mesmo epígrafe. Sen dúbida, o envellecemento da poboación e os altos niveis de

despoboamento nestas contornas rurais teñen significativa relevancia en problemáticas desta natureza.

Igualmente no que se refire ás actuacións de oficio incoadas tanto no relativo ao novo Plan de Transporte como á investigación sobre posibles disfuncións das novas modalidades de prestación como o transporte a demanda e a integración en servizos escolares, que se incluirán neste informe no epígrafe correspondente a queixas de oficio.

Referirémonos aos diferentes ámbitos nos que se encadran as queixas recibidas nesta área, facendo especial fincapé nos criterios que orientan a nosa intervención dentro de cada un dos apartados que se expoñen a continuación.

1. Entidades financeiras

Nun expediente de queixa, o prestatario solicitaba a intervención desta Institución ante a entidade bancaria, tendo en conta que unha enfermidade grave dificultáralle o poder facer fronte ás cotas mensuais.

No seu escrito, esencialmente, indicaba que no ano 2008 contratou un préstamo coa entidade Caixagalicia (oficiña de Lira-Carnota) por importe de 26.000 euros e que foi abonando as cotas mensuais con regularidade ata que unha enfermidade impediulle exercer o seu traballo. Ante a gravidade da mesma e tras converterse en pensionista alcanzara un acordo coa dirección da oficina en Carnota de abonar 200 euros ao mes.

Acreditaba o recoñecemento da incapacidade permanente en grao de absoluta e a percepción dunha pensión de 780 euros mensuais. Refería estar a recibir diariamente constantes chamadas telefónicas dunha empresa, esixíndolle o pago de 42.000 euros abonando cotas mensuais de 600 euros.

A problemática que esta situación lle xeraba afectáballe psicoloxicamente e entorpecía o proceso de convalecencia logo da intervención cirúrxica á que se someteu.

Nese contexto acudira á oficina bancaria onde lle confirman que o pago da débeda que contraera coa entidade bancaria tiña que facelo agora a esa empresa que lle estaba chamando telefonicamente.

Iniciada de inmediato investigación a fin de esclarecer a problemática, e tras a negociación e mediación coa entidade que cedera o crédito do solicitante de intervención desta Institución :

Tras a intervención da Valedora do Pobo, a entidade bancaria mediou coa actual titular dos dereitos de crédito a fin de manter o acordo de pago alcanzado con anterioridade á cesión, de modo que os pagos pendentes se adecuaran á nova situación económica do prestatario

Noutro expediente, o 14893/17, a promotora da queixa reclamaba sobre a problemática que se lle estaba ocasionando en relación cun préstamo hipotecario do que era avalista. O financiamento concedido no ano 2011 presentaba problemas de falta de pagamentos practicamente continuos desde o comezo de 2014.

Tras a interlocución establecida con responsables territoriais da entidade, finalmente aplicáronselle as medidas de reestruturación previstas no Código de Boas Prácticas ao que a entidade estaba adherida e non se iniciaron trámites de reclamación en vía xudicial.

Noutro expediente, o 14420/17, reclamábase polo funcionamento do Servizo de Reclamacións do Banco de España. Os promotores da queixa formularan reiteradas reclamacións en relación cun cobro que consideraban irregular dunha comisión así como pola obstaculización do proceso de cancelación dunha conta. Referían desatención ás sucesivas reclamacións do servizo de atención ao cliente e xa se dirixiran ao Banco de España documentando a situación.

Unha vez máis, reiteramos a postura que mantemos sobre o funcionamento dese servizo do Banco de España, como xa sinalamos nas páxinas 455 e seguintes do informe anual 2016, que damos agora por reproducidas.

Insistiremos en que o Servizo de Reclamacións do Banco de España é un órgano carente de funcións executivas e executorias, de modo que as súas actuacións ou os informes que emite non teñen a consideración de actos administrativos, polo que non son susceptibles de recurso algún, rexeitándose en reiterada xurisprudencia do Tribunal Supremo, que nestes casos se poida invocar pola recorrente indefensión.

Ao non ser competencia dese servizo decidir nin pronunciarse sobre os danos e prexuízos que eventualmente puidese ocasionar aos usuarios a actuación, incluso sancionable, das entidades sometidas a supervisión, ao cliente a única opción que lle queda é acudir aos tribunais de xustiza ao tratarse de negocios xurídicos privados.

Antes de finalizar, significaremos que con respecto ás actuacións das que demos conta no informe precedente no apartado correspondente a resolucións e que diriximos a diferentes entidades financeiras sobre a problemática das cesións de créditos de consumidores a fondos inversores estranxeiros, en concreto as recomendacións dirixidas a Caja España-Duero (12844/16) e Bankinter (12849/16), tras o tempo transcorrido sen

que fose posible incorporar resposta de ambas as entidades, corresponde entender que non foron aceptadas.

2. Tributos estatais

A queixa 21319/17 foi tramitada a instancias do Alcalde do Concello de Láncara. En reunión mantida coa titular desta Institución, expuxo a problemática que lle estaba ocasionando á poboación do referido concello, o proceso de regularización catastral incoado pola Dirección General del Catastro.

A lei 16/2012 pola que se adoptan diversas medidas tributarias dirixidas á consolidación das finanzas públicas e ao impulso da actividade económica, introduciu diversas medidas en relación coa formación e o mantemento do Catastro Inmobiliario, que afectaron en diferente modo a este municipio que conta con tan só 2.702 habitantes, e poboación maioritariamente envellecida con perfil rural.

Con posterioridade, tras a visita institucional ao municipio de Láncara e o encontro de atención á cidadanía, certo número de veciños trasladaron diferentes problemáticas relacionadas co proceso de regularización catastral acometido polo Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Nesta orde de cousas, na confianza de lograr a colaboración do alto comisionado das Cortes Generales sobre a problemática que expuxemos, trasladamos o expediente ao Defensor del Pueblo. A queixa foi admitida a trámite e ao tempo de redacción deste informe continúanse practicando actuacións.

Tamén na queixa colectiva 21598/17 á 21977/17, presentada pola “Plataforma contra o catastrazo de Pantón”, acompañada de listaxe de 379 asinantes, sobre a problemática que estaba a ocasionar á poboación do concello lugués de Pantón, o proceso de regularización catastral incoado pola Dirección General del Catastro, en consideración a que a mesma se refire a actuacións do Ministerio de Hacienda y Función Pública remitiuse tamén ao Defensor del Pueblo, en cumprimento do disposto nos artigos 2.3 da Lei 36/1985, do 6 de novembro, e 16.3 da Lei autonómica 6/1984, do 5 de xuño.

Trasladado o expediente, a fin de que o alto comisionado decidise sobre a admisión da queixa, e no seu caso, sobre a tramitación da mesma ante o órgano competente, comunicámolo á citada plataforma.

Noutra orde de cousas, na queixa 231/16 en consideración a que se refería a actuacións da Agencia Estatal de Administración Tributaria, remitiuse no seu momento ao Defensor del Pueblo en cumprimento do disposto nos artigos 2.3 da Lei 36/1985, do 6 de novembro, e 16.3 da Lei autonómica 6/1984, do 5 de xuño.

Finalmente, despois de cantas actuacións se practicaron, o alto comisionado das Cortes Generales informou que a Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) emitiu resolución pola que se acordou revogar parcialmente a liquidación provisional do

20 de xullo de 2015 e o acordo sancionador do 23 de setembro de 2015 relativos á declaración de IRPF do exercicio 2011, polo que finalizaron as actuacións.

3. Facenda autonómica

No expediente 14029/17 presentado no mes de marzo, a promotora da queixa documentaba a presentación dunha solicitude de devolución de ingresos indebidos ante a ATRIGA no mes de xullo de 2016, sen que transcorridos 8 meses recibise contestación. O importe ascendía á cifra de 2.753, 39 euros.

Tras a práctica das actuacións que houbo que desenvolver, puidemos concluír o expediente tendo en conta que a ATRIGA comunicou que de inmediato realizaría a devolución do devandito importe e o abono dos intereses de demora correspondentes.

> A ATRIGA devolve de inmediato o importe de 2.753,39 euros provocados por un embargo dunha liquidación anulada por defecto de notificación, así como os xuros de demora correspondentes

No expediente 14499/17, o promotor presentara telemáticamente un recurso de reposición en novembro de 2015, e ao non obter resolución expresa en novembro de 2016 solicitara a súa resolución.

Tras a tramitación da correspondente queixa, a ATRIGA resolveu expresamente o recurso de reposición e notificouno ao interesado.

> A ATRIGA, unha vez tramitada a queixa, resolveu de inmediato un recurso de reposición interposto en novembro de 2015

De igual modo, na queixa 14847 /17 sobre unha falta de resolución expresa a un recurso de reposición nun expediente de imposto de sucesións presentado en novembro de 2014, e sobre o que posteriormente se solicitou resposta, a ATRIGA dita de inmediato resolución ao citado recurso e notifícao ao promotor da queixa.

4. Tributos locais

No expediente 12971/15 a interesada interpuxera recurso interesando se estimara a prescrición do dereito para esixir o pago da débeda correspondente aos recibos do IVTM dos exercicios 2002, 2003, 2004 e 2005, e non obtivera resolución expresa.

Unha vez practicadas cantas actuacións foron precisas durante o longo período de tramitación da queixa, finalmente puidemos concluíla tendo en conta que se recoñeceu á

interesada o dereito á devolución da cantidade de 463,21 euros correspondente a principal e intereses ao serlle estimado parcialmente o recurso.

Na queixa 13979/17 a solicitante da intervención da Valedora do Pobo manifestaba que o Concello de Pontevedra embargáralle a conta bancaria por importe de 404,68 euros cando había xa un embargo previo da Seguridade Social sobre a parte embargable do seu salario.

Tras practicar actuacións de supervisión sobre a administración local competente, a unidade de tesourería e recadación municipal comezou a tramitar un expediente de devolución do importe embargado á interesada, polo que puidemos concluír satisfactoriamente a tramitación da queixa.

Devolveuse á interesada a cantidade de 404,68 euros embargada, por existir un embargo máis antigo trabado pola Tesorería de la Seguridad Social

No expediente 13943/17 o reclamante sinalaba falta de resposta da Deputación Provincial de Pontevedra ante un recurso de reposición interposto en maio do ano 2016 contra unha providencia de constrinximento, competencia delegada polo Concello de Cangas ante ese ente provincial.

Logo do impulso propiciado pola investigación incoada, procedeuse a resolver expresamente o citado recurso estimando a solicitude de acceso á obtención das copias do expediente do procedemento de constrinximento.

Na queixa 207/15 relativa á liquidación do imposto sobre incremento de valor de terreos de natureza urbana do concello de Ponteareas, tras as sucesivas actuacións desenvoltas ante a Deputación Provincial de Pontevedra por esta Institución, e ante as singularidades da problemática, a proposta deste comisionado solicitouse informe do caso concreto á Dirección General de Tributos (Ministerio de Hacienda y Función Pública) a fin de que se informase sobre a posibilidade de equiparar a compravenda para o pago do préstamo hipotecario co negocio xurídico previsto no artigo 105.1.c) do TRLFL para gozar da exención no IIVTNU, a dación en pago de vivenda habitual. Finalmente ao verificar que non se cumprían os demais requisitos para a exención, por non ter a condición de vivenda habitual, a Tesourería desa Deputación Provincial ditou resolución desestimatoria do recurso interposto pola interesada.

A queixa 21420/17 relativa á notificación dunha providencia de constrinximento dun recibo de lixo correspondente ao segundo trimestre do ano 2012, que documentaba ter xa pago, e que achegaba xustificantes de presentar no rexistro do Concello de Ames diferentes escritos sobre a problemática sen obter resposta algunha por parte do citado Concello, tamén se puido concluír satisfactoriamente.

Recibido o informe de colaboración solicitado ao concello, en esencia faise constar que a empresa adxudicataria do contrato de servizos complementarios, antes de finalizar, indicara ao concello información sobre o estado dos recibos e liquidacións pendentes de pago, no que figuraba o da reclamante.

Ao formular o interesada recurso de reposición contra a providencia de constrinximento, e ao requirir o concello á empresa informe sobre o recibo en cuestión, esta emíteo sinalando que por erro incluíuse como pendente de pago, cando non era así.

De modo que:

O concello de Ames estima o recurso contra o procedemento de constrinximento, sobre falta de pagamento dun recibo de lixo, anulándoo, e o notifica á Deputación Provincial da Coruña para a súa baixa

Noutra queixa, o reclamante queixábase do atraso do Concello da Coruña, na devolución dun pago duplicado correspondente ao imposto de vehículos de tracción mecánica.

Tras a tramitación correspondente, puidemos concluír o expediente favorablemente, tendo en conta que o citado concello resolve abonar ao interesado a cantidade de 132,40 euros incluídos intereses de demora en concepto de devolución de ingresos indebidos, á vez que informa que a implantación dunha nova aplicación informática de xestión tributaria e o conseguinte traspaso de datos entre esa aplicación e a de contabilidade puido influír no atraso entre a aprobación da resolución e a relación de pagos. Así pois, solucionada a problemática, finalizamos as nosas actuacións.

O concello da Coruña abona ao promotor da queixa 132,40 euros incluídos xuros de mora en concepto de devolución de ingresos indebidos por pago duplicado do IVTM

Noutro expediente, solicitamos información á Deputación Provincial da Coruña, porque o reclamante indicaba que se lle practicaron varias liquidacións tributarias correspondentes a diferentes exercicios en concepto de IBI dun inmoble do que non era titular catastral.

Tras a investigación levada a cabo, o ente provincial consulta novamente a base de datos da Gerencia Regional del Catastro de Galicia, verificando que esa xerencia rectificara a titularidade catastral dese inmoble no proceso de regularización catastral, polo que as liquidacións practicadas eran incorrectas e foron dadas de baixa e anuladas

por resolución presidencial, de modo que concluímos o expediente ao coñecer que xa o ente provincial notificárallo ao promotor da queixa.

Na queixa 26037/17 o reclamante queixábase de que o Concello de Lugo ditara providencia de constrinximento dun recibo do IVTM de 2017, e embargado a súa conta, cando o vehículo figuraba xa de alta noutro concello. Tras a investigación, o Concello de Lugo informa de que xa se ditou resolución acordando a devolución de 152,03 euros, así que non tendo máis actuacións que desenvolver finalizamos a tramitación do expediente.

O Concello de Lugo, devolve ao promotor da queixa o importe correspondente ao IVTM que lle era embargado, unha vez que se verificou que o vehículo figuraba xa de alta noutro concello

Antes de finalizar, queremos sinalar que a recomendación 12561/16 que diriximos en decembro de 2016 ao Concello de Santiago, esencialmente para que nos embargos que se practiquen se dea cumprida información ás persoas obrigadas tributarias, das cantidades que corresponden a principal, porcentaxe de recarga de constrinximento, xuros de mora e tipo aplicado a cada un dos recibos; foi aceptada e en marzo de 2017 puidemos incorporar ao expediente a resposta da administración local competente na que se indicaba que ese concello tiña en trámite a adxudicación dunha nova plataforma de administración electrónica que inclúe unha nova aplicación para a xestión dos ingresos municipais e que con esa nova aplicación tamén se pretende dar solución á petición que desde esta Institución formulamos, de modo que con posterioridade á notificación do embargo se posibilte que o interesado obteña información relativa á desagregación dos fondos embargados.

5. Pago de cantidades pendentes a propietarios de leiras

O promotor da queixa documentaba que o Concello de Oroso debíalle unha cantidade en relación cunha expropiación de varias leiras para executar infraestruturas no núcleo rural de Villalbarro-Cruceiro. O Xurado de Expropiación de Galicia fixara o importe en 10.108,27 euros, e o Concello abonara 8.967,92 euros.

Tras a investigación, o Concello corrixiu o erro e comezou os trámites para abonar a diferenza pendente ao reclamante, máis os xuros de mora correspondentes, tras os cales realizou transferencia bancaria por importe de 1.203,62 euros e puidemos concluír o expediente 14237/15.

6. Transporte

Na queixa colectiva 25253 á 25442/17 a Asociación Cultural e Veciñal San Martiño de Barciademera formulaba reclamación relativa á supresión do servizo regular de

transporte Castelanes - Mondariz con destino Vigo. Xa se dirixiran coa mesma petición á Dirección Xeral de Mobilidade da Consellería de Infraestruturas e Vivenda acompañando listado de 189 asinantes, que aínda que non se contestou polo órgano, tívose en conta para a primeira fase de implantación do Plan de Transporte Público de Galicia, (en diante PTPG), segundo se facía constar no informe de colaboración que foi remitido a esta Institución.

Este contrato, (XG522 A Cañiza-Vigo) tras a renuncia expresa dos prestatarios, foi obxecto de licitación para poder garantir a continuidade dos servizos.

En resposta á solicitude que formulamos á *Consellería de Insfraestruturas e Vivenda*, soubemos que se modificaron servizos mantendo a relación de mobilidade de Barciademera con Mondariz tal e como se facía con anterioridade, ademais de que no novo contrato a veciñanza de Barciademera tamén ten unha segunda opción para chegar a Vigo realizando transbordo en Lougares e a demanda da liña 16 Vila Nova-Lougares tomar a liña 2 ata o Hospital Álvaro Cunqueiro. Así as cousas, concluímos o expediente.

Noutra queixa, a 23855/17, reclamábase polo cambio de horario das liñas que cubrían a ruta Cedeira-Ferrol. Sinalábase que os novos horarios non se axustaban ás necesidades de acceso a comercios, escolas e hospitais. En concreto, o acceso de alumnado de bacharelato a institutos de Ferrol. Tamén neste caso, o contrato XG540 Cedeira-Ferrol, con anexos incluíuse nos traballos previstos para a elaboración do PTPG.

Efectuada a supervisión correspondente desde esta Institución, puidemos trasladar aos promotores da queixa que se autorizaron xa unha serie de cambios, entre os que se incluía o restablecemento do servizo Ferrol-Cedeira das 14:30 h que contribuiría a mitigar a problemática exposta.

Noutra queixa, a 25913/17, a promotora centraba a súa reclamación na supresión de certos horarios da liña Lugo-Begonte. Os servizos tamén neste caso formaban parte dun contrato, o XG535 Coruña-Lugo-A Mariña con anexos, ao que os prestatarios renunciaran expresamente e que houbo de ser licitado para dar continuidade. Recoñecidas as incidencias dos primeiros meses de implantación, tras a investigación que iniciamos mellorouse a funcionalidade da rede e unha vez detectadas as disfuncións o órgano competente acometeu unha revisión. Así, os servizos autorizados que cobren as relacións de mobilidade entre Begonte e Lugo inclúense na liña 4 e na liña 11, polo que puidemos concluír o expediente trasladando á promotora detallada información de horarios, liñas e frecuencias actuais, unha vez revisada a problemática da que esta Institución tivo coñecemento a instancia da promotora.

Nunha queixa de similar natureza, a promotora dirixiuse á administración manifestando a súa desconformidade sobre a redución e modificación de frecuencias de horarios da liña XG525 Pontevedra-Bueu-Cangas-Vigo sen obter resposta. Tramitada a mesma, puidemos trasladarlle á promotora, que atendendo ás relacións de mobilidade servidas polo corredor Pontevedra-Bueu-Cangas-Vigo, no actual contrato en vigor

reforzáronse as relacións Pontevedra-Bueu-Cangas e as Cangas-Vigo. Os servizos Pontevedra-Bueu-Cangas contan, segundo os horarios autorizados, cun total de 28 expedicións en días laborables e os servizos Cangas-Vigo contan cun total de 32 expedicións en días laborables. Así mesmo, a liña Pontevedra-Bueu-Cangas conta cunha expedición de ida ás 7:35 horas.

Unha vez acreditada a mellora da oferta de servizo global realizada no corredor obxecto de reclamación, concluíuse o expediente.

Como sinalamos no apartado introdutorio desta área, reproducimos a continuación as respostas da *Consellería de Infraestruturas e Vivenda* ás investigacións de oficio en primeiro lugar sobre o novo plan de transporte (22754/17) e seguidamente sobre o transporte a demanda e a integración de servizos escolares. (29274/17)

"Informe para a Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Infraestruturas e Vivenda sobre investigación de oficio L.8.Q/22754/17 da Valedora do Pobo na que solicita información sobre as actuacións ou medidas previstas en relación coas reiteradas queixas dos cidadáns polos recentes cambios no sistema de transporte público.

O 15 de setembro de 2017 foi recibida nesta Dirección Xeral de Mobilidade a queixa iniciada de oficio pola Valedora do Pobo con base no disposto nos artigos 13 e 16 da Lei reguladora desta institución (Lei 6/1984, do Valedor do Pobo) na que se pon de manifesto a formulación de numerosas queixas individuais e colectivas dos usuarios tras a implementación dos novos contratos de transporte público. Así mesmo, solicítase información relativa ás actuacións ou medidas implementadas ou previstas co obxectivo de minimizar as incidencias que as modificacións dos servizos puidesen producir aos usuarios.

A planificación dos servizos de transporte público que entraron en vigor o pasado mes de agosto teñen como obxectivo principal dar continuidade a unha serie de servizos tras a renuncia expresa dos seus prestatarios a continuar na súa explotación. A renuncia realizouse ao abeiro do disposto no artigo 3.1 da Lei 10/2016, do 19 de xullo, de medidas urxentes para a actualización do sistema de transporte público de Galicia, logo que o Tribunal Supremo na súa sentenza número 585/2016, do 14 de marzo de 2016, anulara a Resolución do 26 de febreiro de 2010, da Dirección Xeral de Mobilidade, pola que se aproba o Plan de Modernización das concesións de transporte público regular permanente de persoas de uso xeral por estrada de Galicia, o que supuxo a anulación da ampliación dos prazos de vixencia das concesións.

Esta renuncia realizada por parte de 69 titulares de contratos de xestión de servizo público de transporte regular de viaxeiros de uso xeral xerou a necesidade de adoptar medidas urxentes para garantir o mantemento destes servizos públicos e satisfacer as necesidades de mobilidade dos usuarios. Aproveitouse ao mesmo tempo a ocasión para avanzar na reordenación dos servizos a través dos traballos previstos para a elaboración do Plan de Transporte Público de Galicia (PTPG).

Así, a planificación dos novos servizos de transporte realizouse promovendo a introdución de novas modalidades de prestación, como o transporte baixo demanda e a integración de servizos escolares para dar maior cobertura ás zonas que con anterioridade carecían de transporte público. Deste xeito, tratouse de conxugar a dotación do servizo de transporte dunhas condicións adecuadas de regularidade, frecuencia e horarios de relación coas localidades onde se sitúan os centros de destino de viaxes: servizos sanitarios, de educación, de lecer e administrativos, pero axustando á vez a súa prestación a criterios de eficiencia económica e

maximizando o control por parte da administración para asegurar a calidade do servizo de viaxeiros por estrada de uso xeral. Así, realizouse unha primeira reordenación da rede de transporte público coa finalidade de dispoñer de contratos de xestión de servizos públicos de transporte que resulten viables en termos económico-financeiros e, ao mesmo tempo, contribúan á mellora da mobilidade das persoas no conxunto dos ámbitos territoriais que foron obxecto de planificación.

Nos traballos previos á aprobación dos proxectos que rexen os novos contratos de xestión de servizo público de transporte realizouse unha análise previa das demandas de mobilidade dos cidadáns nos ámbitos territoriais obxecto de planificación para identificar as relacións para potenciar e os aspectos para mellorar mediante unha campaña de traballos de campo aforamentos sobe/baixa e enquisas sobre o servizo aos usuarios e mediante a participación dos concellos afectados a través da remisión dunha enquisa para que nos trasladasen as necesidades dos seus veciños.

Posteriormente, unha vez elaborados os anteproxectos de explotación, estes foron sometidos a información pública recibíndose un elevado número de alegacións tanto individuais como colectivas, como de institucións, alegacións que na medida do posible foron atendidas e introducidas nos proxectos aprobados, tendo en conta o obxectivo de garantir a continuidade da prestación do servizo nun marco de viabilidade económica, sen esquecer que a orixe deste proceso vén da renuncia das empresas á continuidade na explotación destes servizos.

Sobre a base das consideracións expostas anteriormente, en canto ás actuacións e medidas previstas por esta administración para minimizar as incidencias que as modificacións dos servizos poidan producir aos usuarios e que están a ser implementadas infórmase o seguinte:

Os contratistas dos servizos teñen a obriga de editar e divulgar material de cartelería ou folletos con información dos horarios e esta información deberá estar dispoñible para o público en xeral nas estacións de autobuses e nos principais centros de atracción de demanda (centros de saúde, concellos, colexios, mercados, centros sociais, etc.). Así mesmo, a empresa contratista do servizo público de transportes deberá informar a través de medios de comunicación de máxima audiencia na zona do servizo, tan pronto teña coñecemento, de calquera alteración que se produza no servizo, sexa cal for a razón, mesmo allea á súa vontade.

Durante estes catro primeiros meses de implantación dos servizos, a Administración segue a analizar as peticións dos usuarios e dos concellos e adaptando os servizos ás necesidades dos veciños.

Nos pregos que rexen o contrato destes novos servizos recóllese no apartado de incumprimentos e penalidades para os operadores adxudicatarios dos servizos unha serie de accións e omisións que están directamente relacionados coa calidade na prestación do servizo: incumprimentos de obrigas de servizo, atrasos, desviacións de Itinerario……..

Esta administración é consciente da situación e está a adoptar medidas para dar solución ás queixas e peticións recibidas así como ás necesidades trasladadas tanto polos concellos como polos usuarios do transporte público."

"Informe para a Secretaria Xeral Técnica da Consellería de infraestruturas e Vivenda sobre a queixa de oficio n° L.8.Q/29274/17, na que solicita información sobre o transporte escolar compartido

O 20/12/2017 recibiuse nesta Dirección Xeral queixa iniciada de oficio pola Valedora do Pobo, número L.8.Q/29274/17 na que se solicitaba información relativa as actuacións previstas para que as persoas usuarias das rutas de transporte escolar compartido, coñezan por adiantado

os cambios que lle puideran afectar, durante o período escolar non lectivo.

Así mesmo tamén se solicitaba información sobre o sistema de servizo á demanda durante as vacacións escolares ao longo do ano, os teléfonos de reserva e datos de utilidade para que os usuarios dispoñan da máis ampla cobertura das necesidades de transporte público ao longo de todo o ano.

Con carácter previo á resposta da petición formulada, esta Dirección Xeral estima oportuno expoñer o seguinte:

1. Con ocasión da planificación dos contratos de transporte público que tiñan como obxectivo dar continuidade a unha serie de servizos tras a renuncia expresa dos seus prestatarios a continuar na súa explotación, quíxose avanzar na reordenación dos mesmos promovendo a introdución de novas modalidades de prestación, como o transporte baixo demanda e a integración de servizos escolares. Deste xeito, tratouse de conxugar a dotación do servizo de transporte dunhas condicións adecuadas de regularidade, frecuencia e horarios pero axustando á vez a súa prestación a criterios de eficiencia económica e maximizando o control por parte da Administración para asegurar a calidade do servizo de viaxeiros por estrada de uso xeral.

2.Nun primeiro momento, durante a fase de implantación dos novas servizos, algunhas paradas funcionaron a demanda mediante un número de teléfono fixo que tiña que habilitar a empresa contratista. Logo de crear a central de chamadas, que empezou a funcionar a partires do primeiro día das vacacións de Nadal, tanto as paradas que xa estaban a demanda desde o principio a través do teléfono do operador, como as que tiñan que comezar desde a creación da central, pasaron a xestionarse a través desta última.

3. O modelo de transporte baixo demanda de Galicia permite incrementar a oferta de transporte público co obxectivo de expandir a rede chegando a zonas rurais con elevados índices de avellentamento da poboación e altos niveis de despoboamento, contribuíndo así a atender as necesidades de transporte dos seus veciños. A día de hoxe, un total de 171 concellos dispoñen do transporte baixo demanda que presta servizos á súa poboación a través dun total de 2145 paradas.

Sobre a base das consideracións expostas anteriormente, a continuación facilitase información relativa as actuacións realizadas para que as persoas usuarias das rutas de transporte escolar compartido, coñezan os cambios que lle puideran afectar, durante o período escolar non lectivo:

Tal e como está previsto en pregos, os contratistas dos servizos teñen a obriga de editar e divulgar material de cartelería ou folletos con información dos horarios e esta información deberá estar dispoñible para o público en xeral nas estacións de autobuses e nos principais centros de atracción de demanda (centros de saúde, concellos, colexios, mercados, centros sociais, etc.). Así mesmo, a empresa contratista do servizo público de transportes deberá informar a través de medios de comunicación de máxima audiencia na zona do servizo, tan pronto tesa coñecemento, de calquera alteración que se produza no servizo, sexa cal for a razón, mesmo allea á súa vontade.

Por outro lado, na páxina web do plan de transporte público de Galicia, púxose a disposición de todos os usuarios a información relativa a todos os servizos incluídos nos novos contratos onde se poden consultar calendarios, expedicións, paradas e horarios das diferentes liñas que integran devanditos contratos:

http://civ.xunta.gal/seccion-organizacion/c/CIV DX de_Mobilidade?

content=Direccion_Xeral_Mobilidade/Transporte_publico_Galicia/seccion.html&std=consultaslicitacion

En relación á solicitude de información sobre o sistema do servizo á demanda, a continuación facilitase información relativa as actuacións desenvolvidas:

Na actualidade, na páxina web do Plan de Transporte Público de Galicia, inclúese unha sección específica onde se contén toda a información relativa ao funcionamento do transporte á demanda. Tamén se inclúe un ficheiro a disposición dos usuarios que contén toda a información relativa a liñas, paradas e horarios. http://civ.xunta.gal/seccion-organizacion/c/CIV_DXde_Mobilidade?

content=Direccion_Xeral_Mobilidade/Transporte_publico_Galicia/seccion.html&sub=Transporte_ demanda/

Así, os usuarios poderán facer a reserva da súa praza chamando ao teléfono 988 68 78 00 (teléfono único para toda a Comunidade Autónoma) que conta cun horario de atención de 8 a 20 horas, todos os días laborais. Nunha única chamada poderán reservarse varias prazas no autobús ou, mesmo, reservar varias viaxes para os 15 días seguintes. A reserva debe facerse antes das 20 horas do día laborable anterior a aquel no que se vaia viaxar. Por outro lado, creouse unha páxina web específica para o transporte público que se habilitou coa finalidade de incorporar toda a información relativa aos servizos, a páxina web www.bus.gal

Ademais, tamén se lle remitiu a todos os concellos que contan con servizos con paradas á demanda toda a información relativa ao funcionamento do servizo así como un conxunto de fichas informativas relativas ás paradas á demanda correspondentes a cada concello onde se inclúen liñas, calendarios e horarios relativos a cada unha das paradas á demanda para a súa distribución.

Así mesmo, tamén se lle remitiu unha comunicación aos operadores de transporte remitindo toda a información relativa ao funcionamento do sistema e solicitando a súa colaboración na difusión do servizo.

Por último, e para dar a coñecer o sistema ás persoas usuarias, procedeuse á organización dunha campaña informativa coa edición de carteis informativos, dos que se remitiron varios exemplares aos operadores, solicitándolles a súa colaboración coa finalidade de darlle a máxima difusión posible; estes carteis tamén foron remitidos aos concellos que teñen paradas prestadas baixo demanda, para a súa colocación nas paradas e nos principais centros de servizos.

Esperando dar resposta satisfactoriamente á solicitude de información requirida, poñémonos á súa disposición para clarificar calquera dos elementos contidos neste informe."

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
1	Q/14318/17	Se recoñeza o dereito á exención de pago do imposto sobre o incremento de valor dos terreos de natureza urbana (IIVTNU)	Concello de Arteixo 7/03/2017	NON ACEPTADA	Q/14318/17
2	Q/13234/17	Garantir que as persoas obrigadas tributarias que domicilien os pagos de recibos en entidades colaboradoras reciban a mesma información que se o fixesen no servizo de recadación provincial	Deputación Provincial da Coruña 03/05/2017	ACEPTADA	Q/13234/17
3	Q/13936/17	Se devolvan os ingresos indebidos e intereses en relación ao pago do IVTM de catro exercicios fiscais.	Concello de Santiago de Compostela 16/05/2017	NON ACEPTADA	Q/13936/17
4	Q/21324/17	Devolva o importe de 937,22 € correspondentes ao pago dun imposto sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados.	ABANCA 31/07/2017	ACEPTADA	Q/21324/17

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

A ampla casuística que se aborda nas queixas e consultas que formula a cidadanía no ámbito desta área, dificultou a selección das que se seleccionaron como máis representativas.

Foi significativo o descontento cidadán xerado polo plan de regularización catastral 2013-2016 mediante o que se pretendeu incorporar ao Catastro Inmobiliario as construcións, ampliacións, rehabilitacións ou reformas que se realizaron sen ser debidamente declaradas. Damos por reproducido agora canto expuxemos no apartado relativo a actividade de supervisión, no epígrafe que aborda os tributos estatais, e por tanto sinalaremos agora unicamente que se continúan practicando actuacións ao tempo de redacción deste informe, nos expedientes que trasladamos no seu momento ao alto comisionado das Cortes Xerais, o Defensor del Pueblo.

Polo que respecta ao funcionamento da administración tributaria, no ámbito competencial que nos corresponde supervisar, seguimos observando similares deficiencias ás mencionadas en informes de anos precedentes: falta de resposta expresa e en prazo ao contido das reclamacións e recursos presentados, dificultades para alcanzar acordos de adiamento de pago en casos de acreditación de dificultades económicas, execución de embargos de contas correntes de titulares en situación de vulnerabilidade, etc.

Instamos desde estas consideracións finais, un ano máis ás administracións competentes do ámbito local e tamén autonómico para que intensifiquen esforzos dentro do marco orzamentario a fin de proporcionar resposta motivada en tempo e forma ás reclamacións interpostas.

De especial significado foron as queixas recibidas durante este ano 2017 relativas a cambios de horarios, frecuencias, conexións e supresión de liñas de transporte público de viaxeiros por estrada. Tramitáronse a maioría delas a título individual, pero tamén se presentaron queixas colectivas. Sobre algunhas, aínda se están practicando actuacións.

Como xa quedou informado no apartado de actividade de supervisión, en diferentes expedientes nos que se manifestaba o descontento polas modificacións ou supresións de horarios ou liñas, tras a tramitación das queixas a administración autonómica procedeu a autorizar correccións e en casos concretos aumentáronse as frecuencias.

Sen dúbida, a revisión en profundidade do mapa de servizos de transporte público, a nova planificación e o novo deseño da totalidade dos servizos para a súa adaptación á realidade actual de Galicia, supón un reto que esperemos se materialice con efectividade.

Nesa dirección, o Plan de Transporte Público de Galicia para os próximos anos, está chamado a resultar esencial, sobre todo se consegue reunir a mellora do sistema de transporte público nos ámbitos comarcais e rurais levando liñas a máis localidades e poboacións coa optimización dos recursos públicos.

Polo que se refire a posibles disfuncións das novas modalidades de prestación implantadas este ano, (transporte a demanda e transporte escolar compartido) e sobre as que incoamos actuación de oficio a fin de detectar eventuais fallos ou incidencias, seguiremos vixiando con atención o funcionamento das mesmas e prestando especial seguimento por se se produciran incumprimentos atribuíbles ás empresas concesionarias.

Continuaremos insistindo en que o novo mapa de servizos de transporte público ha de responder a unha dobre necesidade: garantir por unha banda unha maior cobertura territorial e por outra, ofrecer satisfacción aos desprazamentos constantes e recorrentes a espazos cada vez máis poboados, de modo que se deseñe un sistema de transporte público eficiente e útil, que sirva de alternativa ao uso do vehículo particular e que sexa respectuoso co medio ambiente.

Sirvan estas liñas para mostrar agradecemento ás persoas que promoveron expedientes de queixas sobre problemáticas desta natureza, porque a súa confianza na Institución trasladándonos as súas reclamacións, sen dúbida redundará na contribución e obtención de melloras na prestación dunha cobertura o máis ampla posible dese mapa de servizos de transporte público que precisa Galicia.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS

I- INTRODUCIÓN

Seguindo a sistemática que vén sendo habitual, recompilaremos aquí a actividade levada a cabo pola Institución e as actuacións máis representativas como reflexo da actividade despregada ao longo do ano. A este apartado introdutorio seguiralle o correspondente a datos estatísticos tanto deste ano como en comparación cos anteriores, para a continuación sinalar algunhas das queixas resoltas. Remataremos incluíndo unhas consideracións finais.

En canto ás queixas relacionadas con obras públicas, os temas dos que tratan continúan sendo bastante heteroxéneos, e van desde as deficiencias na execución das obras, a posible afectación de propiedades privadas, ou trazados de estradas e seguridade viaria.

Como tivemos ocasión de sinalar en informes anuais de exercicios anteriores, os axustes orzamentarios, a menor recadación e as limitacións de endebedamento con que se atoparon as administracións públicas nos últimos anos, motivaron que as persoas usuarias de bens públicos formulasen queixas ante esta Institución por problemas de mantemento e conservación dos mesmos.

Polo que respecta a danos en leiras de particulares por obras municipais, significar que se veñen repetindo ano tras ano este tipo de reclamacións, e vimos observando as dificultades dos pequenos concellos para que os seus servizos elaboren informes técnicos para a acreditación da orixe dos danos.

Ao longo do ano 2017, en liñas xerais os asuntos expostos polas persoas afectadas, dos que podía nacer a obrigación da Administración de indemnizar os danos producidos, foron coincidentes cos manifestados en anos anteriores.

As queixas sobre procedementos expropiatorios, en xeral, centráronse este ano en reclamacións sobre o atraso do pago do prezo xusto ou intereses devindicados do mesmo.

Unha vez máis é causa de revisión e supervisión por parte da Institución as circunstancias, que ben por razóns orzamentarias ben por razóns de falta de recursos, abocan á *Axencia Galega de Infraestruturas*, a un atraso no abono ou pago de cantidades asignadas aos expropiados, circunstancias que evidentemente non eximen do pago, senón que ademais causan diversos inconvenientes ao expropiado. A expectativa razoable do ingreso do mesmo non adoita producirse nunha correlación temporal coherente coa posta a disposición do ben. Folga dicir, que entendemos, que as persoas promotoras das queixas non teñen responsabilidade algunha en que non exista consignación orzamentaria para que se efectúen os pagos.

O cobro polo interesado da indemnización que lle corresponde, con moita frecuencia atrásase e xeralmente sen causa xustificada, aínda que a administración expropiante alegue que esa demora prodúcese por insuficiencia de crédito orzamentario;

na maioría dos casos dificilmente pode verse esa circunstancia polas persoas interesadas como unha explicación válida.

Ao alongarse tanto o prazo para o cobro do prezo xusto, o interesado vese prexudicado por necesitar, en moitas ocasións, desa dispoñibilidade económica coa que contaba desde que sufriu unha expropiación, sen que o pago dos intereses de demora compense adecuadamente ese prexuízo.

Tampouco é infrecuente que se produzan atrasos na remisión dos expedientes expropiatorios ao *Xurado de Expropiación de Galicia*, remisión que constitúe unha obrigación para a administración expropiante, unha vez que haxa desacordo entre ambas as partes sobre as valoracións efectuadas a través da folla de aprecio correspondente.

Por iso, sería conveniente implementar e poñer en marcha procedementos que dalgunha maneira non só axilicen a tramitación do pago ou a remisión efectiva dos expedientes ao órgano correspondente, senón que as previsións orzamentarias sexan acordes a un prazo razoable de cumprimento das obrigacións que a administración ten para cos expropiados.

É certo que as restricións orzamentarias das administracións, dificultan o poder facer fronte a compromisos desta natureza, pero tamén o é que o artigo 33.3 da vixente Constitución Española condiciona o exercicio da potestade expropiatoria á correspondente indemnización, e a que esta se determine e pague de acordo co procedemento sinalado na lei.

En calquera caso, consideramos que as restricións por razón de orzamento poidan constituír xustificación válida algunha do incumprimento ou atraso no pago, senón que ao contrario, este motivo orzamentario debería obrigar a priorizar a acometida de actuacións, tamén priorizar o gasto e optimizar os recursos para os efectos de dar cumprimento aos compromisos alcanzados.

Dito isto, sinalaremos que en materia de expropiacións, son fundamentalmente dous tipos de queixas as que chegan a esta oficina do Valedor do Pobo.

Dunha parte, as que se refiren ao atraso no abono dos prezos xustos e intereses derivados das expropiacións, aspecto recorrente ao longo dos últimos exercicios como xa viñemos informando en informes anuais previos, e que na maioría dos casos afectan ou están en conexión coa actividade e exercicio de competencias da *Axencia Galega de Infraestruturas*.

Noutras queixas alúdese á necesidade de tramitar con máis celeridade os expedientes de fixación dos prezos xustos ou/e ao atraso da administración expropiante no cumprimento do deber legal de remitir os expedientes expropiatorios ao *Xurado de Expropiación de Galicia* en canto se manifesta o desacordo entre as partes á hora de fixar o prezo xusto.

Polo que se refire ás queixas que afectan ao dominio público hidráulico, observamos con certa frecuencia dilacións na tramitación de expedientes nos que intervén o organismo de *Augas de Galicia*, polo que o criterio que seguimos na tramitación das mesmas estriba en impulsar e axilizar os procedementos administrativos correspondentes.

No relativo a expedientes de responsabilidade patrimonial, as problemáticas expostas polas persoas afectadas adoitan ser coincidentes coas manifestadas noutros anos. Na maioría das mesmas, as situacións xa foran tratadas por escrito ante os concellos, aínda que sen obter resposta nin solución concreta ao problema exposto.

Constátase, pois, que en moitas ocasións, as denuncias iniciais non dan lugar á apertura do correspondente expediente. Por iso, resulta necesario lembrar desde aquí á Administración, que ditas denuncias teñen que culminar cun acto administrativo decisorio que exprese os recursos que proceden fronte á mesma, órgano ao que han de presentarse e prazo para interpoñelos.

Sinalaremos como dificultade inherente a esta área, que nun número elevado das queixas, a investigación e a función de supervisión efectuada comporta que esta Institución se dirixa a máis dunha administración, o que explica que ao precisar de informes de colaboración de diferentes órganos, prolónguense os tempos de tramitación dos expedientes.

No plano autonómico, a nivel normativo convén deterse na aprobación da Lei 6/2017 de Portos de Galicia. Partindo do feito de que as actividades relacionadas co mar representan un factor crave na estrutura socioeconómica e de que máis do 60 % da poboación total das provincias da Coruña, Lugo e Pontevedra reside en concellos que contan con instalacións portuarias, onde unha gran parte desa poboación desenvolve actividades directa ou indirectamente relacionadas co sector marítimo e unha vez que Galicia conta cun órgano específico encargado da administración portuaria, que cobre as necesidades básicas de funcionamento a nivel xestión e planificación; facíase preciso corrixir a dispersión normativa e o recurso a unha lexislación estatal cuxo obxecto básico é regular portos de gran tamaño económico.

Neste contexto presentábase aconsellable dispoñer dunha lexislación propia adaptada ás peculiaridades dos portos e instalacións da nosa comunidade.

Esta nova norma ten pois en conta, as dimensións económicas e sociais, os obxectivos e as funcións que os portos han de cumprir así como a dispersión xeográfica e a oferta diseminada.

Xa noutro plano, sinalar que o DOG do 25 de outubro publicaba a Lei 5/2017 de fomento da implantación de iniciativas empresariais de Galicia, cuxa disposición final undécima contén modificacións da Lei 8/2013 de estradas de Galicia. En concreto modifícanse o punto 2 do artigo 47, o punto 3 do artigo 66 e a liña g do punto 1 do artigo 43.

Finalmente mencionar, que como vén sendo habitual producíronse diferentes cambios de titularidade de tramos de estradas a favor de diferentes concellos ou deputacións provinciais.

II- DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas desta área descende en relación co ano 2016 en que se experimentou un ascenso do 18 %. Se inadmitiron 6 expedientes de queixas. Un deles por tratarse de que o asunto estaba xa xudicializado nos tribunais e 5 por non realizarse previamente pola persoa reclamante actuación administrativa previa.

Continúan en tramitación a data de peche do exercicio soamente 3 expedientes de queixa.

A tipoloxía das queixas que se inclúen nesta área como adoita vir sucedendo ano tras ano, é diversa. Abarca problemáticas relativas a danos producidos con ocasión da execución de obras públicas; deficiencias no estado de conservación das estradas de titularidade provincial ou autonómica; colectivos que solicitan a protección da Institución mostrando rexeitamento e oposición a novos proxectos de infraestruturas viarias; expropiacións forzosas, fundamentalmente atrasos nos pagos dos intereses; e xestión de dominio público (augas continentais, costas, portos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	39		39	
Admitidas	30	76,92 %	30	76,92 %
Non admitidas	6	15,38 %	6	15,38 %
Remitidas ao Defensor do Pobo	3	7,70 %	3	7,70 %

A porcentaxe das queixas concluídas foi de 43,10 % no ano 2014; 59,67 % en 2015; 93 % en 2016 e 90% en 2017, o que mostra que a tendencia de incremento porcentual de expedientes resoltos consolídase, duplicándose practicamente a porcentaxe de queixas resoltas con respecto ao ano 2014.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	27	90 %	27	90 %
En trámite	3	10 %	3	10 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2013	1	0	1	0	1
2014	1	1	2	1	1
2015	3	0	3	3	0
2016	6	8	14	13	1

Significar que con respecto a 2 queixas do ano 2011 remitidas ao Defensor del Pueblo seguimos a tramitación que aínda se está efectuando polo Alto Comisionado Parlamentario tendo en conta que continúan practicándose actuacións en ambos os expedientes.

Das queixas colectivas máis representativas, resoltas no ano obxecto de informe darase conta a continuación no seguinte apartado relativo a actividade de supervisión.

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Estradas

O expediente de queixa 13252/17 presentábao a *Asociación de Propietarios Privados e Comunais dá Comarca dos Ancares*. Dirixíronse en decembro de 2016 á Deputación Provincial de Lugo reclamando solución ao abandono e mal estado da estrada da súa titularidade (LU-P-3701) e a súa incidencia na seguridade viaria. Os **20 asinantes** acompañaron unha reportaxe fotográfica tanto de diferentes tramos desa estrada como da ligazón desta coa LU-P-4504. Indicaban que circulaban sen control camións

madeireiros de gran tonelaxe, sinalando isto como posible causa do estado de deterioración en que se atopaba a vía.

Ao non obter resposta do ente provincial, admitida a trámite a queixa, dirixímonos ao órgano competente solicitando información sobre a problemática denunciada por este colectivo.

Logo do desenvolvemento das funcións de supervisión e control que nos son propias, puidemos incorporar ao expediente amplo informe detallado sobre o estado das vías nos seus distintos tramos con indicación dos diferentes puntos quilométricos, indicando unha serie de medidas correctoras adoptadas e previstas por parte do ente provincial, así como as xestións efectuadas ante as tres empresas madeireiras para que procedesen con urxencia ao acondicionamento de diferentes puntos da vía.

Con independencia da necesaria execución deses traballos a cargo desas empresas

> A Deputación Provincial de Lugo realizará actuacións de rexeneración do pavimento e mellora da sinalización e visibilidade da intersección da LU-P-4504 coa LU-P-3701 tras a presentación dunha queixa colectiva

Trasladado o informe ao colectivo promotor da queixa, concluímos o expediente tendo en conta que a problemática que motivou a intervención da Valedora do Pobo estaba en proceso de solución ao comprometerse o organismo provincial a través do Servizo de Vías e Obras a efectuar nas citadas vías os traballos de mellora que resumidamente expuxemos.

2. Expropiacións

Entre as problemáticas máis representativas resoltas satisfactoriamente no ano 2017, poderiamos sinalar os expedientes 13064/17, 14634/17, 12821 a 12836/16, 25932/17, por citar algúns.

Unha veciña de Salceda de Caselas, queixábase no mes de xaneiro de certas actuacións dese concello con respecto a un expediente dun proxecto expropiatorio 00350-Parque Raíña Aragonta - 2ª Fase - TM.

Sinalaba, que desde 2013 en que o concello lle recoñecía a súa condición de afectada, fixouse o prezo xusto, pero que por non dispoñer este de liquidez inmediata, considerouse o período de 10 anos para facer fronte aos mesmos sen que se determinara isto nin de modo consensuado nin con indicación dos intereses de demora polo atraso na determinación do prezo xusto nin dos intereses de demora polo atraso no pago. A promotora da queixa xa se dirixira nunha ducia de ocasións ao ente local, sen obter resposta ao recurso de reposición interposto en xaneiro do ano 2014.

Tras a investigación efectuada, o Concello de Salceda de Caselas remitiu informe sobre a problemática, que tivemos que trasladar á reclamante para que formulase as alegacións que considerase. Unha vez se incorporaron ao expediente, foron trasladadas ao referido concello.

O 11 de abril, puidemos coñecer que en sesión Plenaria Extraordinaria, celebrada o 24 de marzo de 2017, aprobouse por unanimidade a aprobación dunha modificación orzamentaria para permitir a solicitude dun crédito. Este préstamo destinarase a facer fronte aos pagos endebedados á totalidade dos propietarios expropiados e pola contía total debida (principal máis intereses). Polo que unha vez realizados os trámites requiridos para este tipo de operación procederase ao pago.

O concello de Salceda de Caselas aproba en pleno extraordinario unha modificación orzamentaria para solicitar un crédito e pagar principal e intereses ás persoas afectadas polo expediente expropiatorio

Na queixa 14634/17 expoñíase que no expediente de expropiación para a obra acondicionamento da estrada AC-162 tramo Sada-Bergondo, abonouse aos propietarios o depósito previo en xullo do ano 2003 e o prezo xusto en maio de 2015, pero que os intereses aínda non se satisfixeran a pesar do tempo transcorrido.

Practicadas cantas actuacións foron pertinentes, un mes despois da data de interposición da queixa, puidemos concluír o expediente tendo en conta que a *Axencia Galega de Infraestruturas* comunicounos que sobre os intereses de demora que ascendían á cifra de 20.099 euros, xa a AXI da Coruña remitira ao servizo de xestión económica en Santiago de Compostela o libramento de fondos para o pago, polo que unha vez Tesourería habilitase o crédito para tal fin, e estes intereses de demora sexan efectivamente abonados, procederíase a efectuar o cálculo dos intereses sobre eses intereses e o seu correspondente pago.

A AXI pagará os intereses de demora (20.099 euros) e os intereses sobre estes, dun expediente de expropiación cuxo depósito previo abonouse no ano 2003

No informe anual correspondente ao ano 2016 (páxina 511), chamabamos a atención sobre un expediente de queixa colectiva, o 12821 a 12836/16, en relación cunha expropiación para a execución da variante de Marín, no que as leiras foran expropiadas no ano 2002.

O primeiro tramo desta variante entrou en funcionamento en 2006 e o segundo en 2012, pero o caso é que os reclamantes pedían a intervención da Valedora do Pobo tendo

en conta que non percibiran aínda os intereses de demora, a pesar de todos os anos que transcorreran.

O caso é que en novembro de 2017, foron convocadas todas as persoas afectadas e a *Consellería de Infraestruturas e Vivenda* comezou a pagar a primeira remesa dos pagos pendentes.

> As persoas propietarias de leiras expropiadas no ano 2002 para acometer a variante de Marín, empezan a cobrar os intereses de demora

Noutro expediente, a promotora da queixa reclamaba pagos pendentes dunha expropiación que supuxera a perda da propiedade de dúas leiras como consecuencia da obra "Mellora da seguridade viaria na estrada AC-841. Tramo: Os Tilos-A Ramallosa (crave AC/06/138.06)". O depósito previo fóralle pagado no ano 2008. Os pagos correspondentes ao prezo xusto abonáronse en 2015, pero restaban por pagar as cantidades correspondentes aos intereses de demora.

Tramitado o expediente cuxo escrito inicial de queixa foi interposto o 23 de outubro, puidemos comunicarlle á reclamante antes de que se cumprise un mes da súa presentación, que as cantidades pendentes de 3542,29 e 303,12 euros correspondentes a intereses de demora das referidas leiras xa estaban contabilizadas para ser pagas e que se farían efectivas á interesada neste ano de 2018.

> Antes de que se cumprise un mes desde a presentación da queixa, a AXI informa que pagará á interesada en 2018, a cantidade correspondente aos intereses de demora de dúas leiras expropiadas para unha obra de mellora da seguridade viaria, que ascenden á cifra de 3845 euros

3. Augas

Nun expediente do ano 2015, (12784/15) o promotor da queixa, que documentaba a presentación de diferentes escritos, tanto no concello de Marín como no organismo *Augas de Galicia*, formulaba reclamación sobre a resolución dun expediente sancionador ditado por ese organismo en relación cunhas obras acometidas polo Concello de Marín na canle do rio Lameira.

Practicadas cantas actuacións de supervisión e control foron precisas durante todo o período de tempo en que se prolongou a tramitación do expediente, e solicitados informes de colaboración e complementarios, finalmente puidemos comunicarlle ao solicitante da intervención da Valedora do Pobo que:

Augas de Galicia ditou acordo de inicio de procedemento de reposición da legalidade contra o Concello de Marín, pola construción dun colector nun río, sen contar coa autorización dese organismo

Nun expediente do ano 2016 (1012/16), o autor da queixa reclamaba abastecemento de auga da traída veciñal a unha edificación da súa propiedade situada en San Miguel de Vilapedre (Sarria). Levaba desde o ano 2014 presentando diferentes escritos acompañados de informes técnicos e distintas certificacións sen conseguir a súa pretensión.

A Xunta Reitora da Comunidade Veciñal en man común, opoñíase á autorización de conexión ao servizo de abastecemento de traída de augas parroquial á inmoble propiedade do promotor da queixa, tendo en conta que sostiña que a leira en cuestión non pertencía á parroquia de San Miguel de Vilapedre senón á de San Fiz de Vilapedre.

Finalmente, no mes de maio de 2017, puidemos concluír o expediente ao solucionar a problemática exposta en queixa, tendo en conta que:

O Concello de Sarria advirte á Xunta Reitora da Comunidade Veciñal para que proceda á autorización de conexión ao servizo de abastecemento de traída de augas parroquial ao inmoble propiedade do promotor da queixa

Noutro expediente de queixa presentado en xaneiro de 2016, a promotora queixábase de que se lle estaban anegando unhas leiras da súa propiedade como consecuencia dunhas canalizacións efectuadas en Xornes (Ponteceso), pola Comunidade de Usuarios de Buño e sen autorización de Augas *de Galicia*.

Aínda que este organismo resolvera repoñer as cousas ao seu estado primitivo e en 2014 o expediente sancionador condicionouse á resolución do procedemento de modificación da concesión, o caso era que anos despois a problemática persistía.

Practicadas todas as actuacións que foron precisas, o 26 de maio *Augas de Galicia* ditou resolución confirmando a proposta de resolución e puidemos concluír satisfactoriamente o expediente 42/16.

Augas de Galicia dá un mes de prazo á Comunidade de Usuario de Buño para que repoña as cousas ao seu estado primitivo.

4. Paralización dun proxecto de mellora da seguridade viaria en Xinzo de Limia, que implicaría a talla de árbores centenarias.

A promotora da queixa que representaba á colectivo *Plataforma Cidadá Amig@s dás Árbores de Limia*, queixábase de que o proxecto de acondicionamento da avenida de Celanova na estrada OU-531 comportaría a talla de árbores de valor ecolóxico e situados nun tramo da Vía da Prata.

A citada Plataforma presentara escritos ante o Concello de Xinzo de Limia e tamén ante a Xunta de Galicia.

Exposta a problemática ao órgano autonómico puidemos incorporar ao expediente informe da *Consellería de Infraestruturas e Vivenda* no que se indicaba que a AXI ditara resolución de renuncia á celebración do contrato do proxecto de acondicionamento por razóns de interese público.

Así as cousas, liquidada a problemática e informada á plataforma reclamante do resultado da tramitación, concluíuse o expediente.

> A Axencia Galega de Infraestruturas (AXI), tras o rexeitamento maioritario ás prescricións técnicas do proxecto de seguridade viaria que implicaría a talla de árbores na avenida de Celanova en Xinzo de Limia, decide paralizalo e estudar a posibilidade de redeseñalo

5. Falta de resposta a un recurso de alzada presentado ante a Axencia Galega de Infraestruturas

Noutro expediente, o promotor queixábase da falta de resposta da AXI ante un recurso de alzada interposto en setembro de 2016 en relación cunha expropiación no proxecto corredor Sarria-Monforte de Lemos.

Practicadas as actuacións pertinentes, e tras as solicitudes de informes de colaboración e complementarios que foron incorporados ao expediente, no mes de novembro a AXI notificou ao promotor da queixa a resolución ditada no mencionado recurso, polo que non habendo máis funcións que desenvolver concluíuse o mesmo.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área durante o exercicio obxecto de informe, non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións ou suxestións.

Formulamos con todo recordatorio de deberes legais en tres expedientes de queixas: 14679/13 ao Concello de Salvaterra do Miño, e á *Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio* nos expedientes 12784/15 e 42/16.

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

Non houbo grandes novidades durante este ano sobre os temas de fondo ou problemáticas nas que as persoas reclamantes instaron a intervención da Valedora do Pobo.

En termos xerais esta Institución valora positivamente a boa predisposición que teñen todas as administracións ás que nos diriximos durante o ano 2017, aínda que sinalaremos con respecto aos tempos de resposta na emisión dos informes solicitados, que observamos certa marxe de mellora.

En ocasións, prodúcense atrasos importantes na resposta da Administración, a pesar das reiteracións ou requirimentos que nos vemos obrigados a efectuar. Esta situación causa malestar á persoa promotora da queixa e atrasa os tempos de tramitación que corresponden a unha Institución desta calidade.

Como acabamos de referir no anterior apartado, nalgunhas ocasións a Institución houbo de efectuar recordatorio de deberes legais á administración local ou autonómica competente, o que comporta unha prolongación do tempo de tramitación do expediente, que resulta, como xa se expuxo, difícil de soportar polas persoas promotoras das queixas.

Nos casos, frecuentes nesta área, en que nos diriximos a diferentes niveis de administración, ás veces unha delas remite informe de colaboración con presteza, e outra en cambio non; o que xustifica que teñamos que dirixirnos novamente á que aínda non remitiu a información solicitada indicándolle expresamente que agardamos polo informe solicitado e non incorporado aínda, tendo en conta que queremos continuar avanzando no desenvolvemento das funcións que nos corresponden e resolver a problemática.

Polo que respecta ás dilacións na tramitación de expedientes ante o organismo *Augas de Galicia*, reiteramos que o criterio que seguimos nesas queixas céntrase en impulsar e axilizar os procedementos incoados. Sería preciso, que de acordo cos recursos humanos e dentro das limitacións orzamentarias dese organismo, se optimizaran os tempos de resolución acurtándose tanto como fose posible.

No relativo ás queixas que veñen presentando ano tras ano nas que o principal motivo é a falta de contestación ás solicitudes que tramitan os reclamantes antes as distintas administracións públicas así como tamén a falta de motivación ou motivación insuficiente nas respostas que reciben, seguiremos insistindo en que non resulta de recibo a inactividade administrativa consistente en deixar de tramitar unha solicitude e entender que se non se responde debe estimarse denegada por silencio administrativo.

Con respecto á alegación por parte das administracións afectadas, principalmente os municipios de menor tamaño no sentido de que a escaseza de medios con que contan non lles permite maior actividade; resultando evidente que os medios económicos, persoais e materiais de que dispoñen as entidades locais son insuficientes, diremos con todo, que as Deputacións Provinciais poden proporcionar unha función de axuda técnica e soporte que resultaría pertinente utilizar.

Aínda partindo do feito de que os municipios teñen unha ampla discrecionalidade para a prestación dos servizos da súa competencia e a asignación de recursos económicos dispoñibles ás diversas necesidades segundo a orde de prioridades que fixen, é necesario considerar primordial que a Administración responda debidamente en tempo e forma ás persoas afectadas.

Para finalizar, seguir insistindo en que observamos que as indemnizacións correspondentes aos procedementos expropiatorios dilátanse no tempo durante moitos anos. Tantos, que en ocasións supérase a decena. Seguiremos incidindo pois en que, na medida do posible non se prolonguen tanto no tempo os pagos relativos aos mesmos.

AREA DE CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS

I. INTRODUCIÓN

A autonomía local, recoñecida constitucionalmente, goza dunha garantía institucional que protexe o dereito da comunidade local para participar, a través de órganos propios, no goberno e administración dunha parte *importante dos asuntos públicos, no marco da lei, baixo a súa responsabilidade e en beneficio dos seus habitantes* (artigo 3.1 da Carta Europea do 15 de outubro de 1985).

Esta autonomía local, garantida institucionalmente e recoñecida no artigo 2 da Lei 7/1985, reguladora das bases de réxime local, *non pode definirse de forma unidimensional desde o puro obxectivismo localista ou rexionalista, senón que require ser situada no marco do ordenamento Integral do Estado.*

Con fundamento nesta dobre habilitación, configurouse e desenvolveuse un importante marco xurídico, dentro do cal, citamos as seguintes normas:

Estatais:

29. Lei 7/1985, reguladora das bases de réxime local.

30. Lei Orgánica 2/2012, de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira.

31. Lei Orgánica 9/2013, de control da débeda comercial no sector público, coa finalidade de conseguir un dobre obxectivo: mellorar a competitividade das empresas e fortalecer a confianza no funcionamento das administracións públicas con medidas conxunturais tales como, o plan de pago de provedores, o fondo de liquidez autonómico e as medidas extraordinarias de apoio á liquidez das entidades locais.

32. Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, co mandato establecido na súa disposición final novena, dirixida aos órganos das comunidades autónomas e das entidades locais, lembrándolles a tarefa pendente de adaptarse ás obrigacións contidas na citada lei e dentro do prazo que finalizou o 10 de decembro de 2015.

33. Lei 25/2013, de impulso da factura electrónica e creación do rexistro contable de facturas no sector público.

34. Lei 27/2013, de racionalización e sustentabilidade da administración local, desenvolvida pola Lei autonómica 5/2014, de medidas urxentes derivadas da súa entrada en vigor.

35. Lei 39/2015, do procedemento administrativo común das Administracións Públicas.

36. Lei 40/2015 de Réxime Xurídico do Sector Público.

Autonómicas:

Nesta vertente normativa ademais da lei 5/1997, reguladora da administración local de Galicia -necesitada dunha urxente actualización-, debemos citar as seguintes normas:

37. Lei 5/2014, de medidas urxentes derivadas pola entrada en vigor da lei estatal 27/2013, de racionalización e sustentabilidade da Administración local.

38. Lei 1/2016, de transparencia e bo goberno.

39. Lei 2/2016, do solo de Galicia e o seu regulamento de desenvolvemento aprobado por decreto 143/2016.

40. Lei 5/216, do patrimonio cultural de Galicia, con mandatos importantes dirixidos ás entidades locais nos seus artigos 3.2 (obrigacións da Administración local para o fomento e defensa do patrimonio cultural); 45 (réxime de intervención no contorno de protección); 55 (aprobación dos plans especiais de protección); 65 (autorización dos bens inmobles catalogados) e artigo 75.2 (obrigación dos concellos de incorporar as determinacións establecidas para a protección e conservación dos camiños de Santiago ao plan urbanístico.).

41. Lei 10/2017, de espectáculos públicos e actividades recreativas de Galicia.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Mantense a tendencia equilibrada de reclamacións que son tramitadas neste sector.

No ano 2017 computáronse un total de 287 asuntos, coa distribución seguinte.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	287		287	
Admitidas	274	95,47 %	274	95,47 %
Non admitidas	12	4,18 %	12	4,18 %
Remitidas *ao Defensor del Pueblo*	1	0,35 %	1	0,35 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	216	78,83 %	216	78,83 %
En trámite	58	21,17 %	58	21,17 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución ao longo do ano 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2015	71	0	71	67	4
2016	73	11	84	73	11

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN E MEDIACIÓN

Os artigos 1.3 e 16.1 da Lei autonómica 6/1984, reguladora da institución do Valedor do Pobo, atribúelle a función de supervisar a actuación das administracións públicas da comunidade autónoma galega.

En exercicio desta **función supervisora**, a Institución interveu en diversas reclamacións que afectan á organización local, ao seu réxime xurídico e ao procedemento administrativo na adopción dos seus acordos, cunha especial referencia á responsabilidade administrativa das corporacións locais pola súa xestión. Todo iso coa finalidade de garantir a legalidade, a transparencia e a participación do cidadán na vida local.

Tamén procurou, en desenvolvemento da función atribuída polo artigo 29.1 da citada lei reguladora do Valedor do Pobo, **de mediar** na aplicación dos criterios utilizados polos responsables locais na adopción dos seus acordos e resolucións en materias relativas á defensa e utilización do dominio público local, a defensa do medio ambiente, e en especial respecto da prestación de servizos municipais mínimos e obrigatorios.

Por último, a Institución lembrou o mandato establecido no artigo 69.1 da LRBRL de que as corporacións locais "facilitarán a máis ampla información sobre a súa actividade e a participación de todos os cidadáns na vida local".

Impulsados polo cumprimento desta dobre función, imos ofrecer os resultados positivos da súa aplicación na vida local e aos que contribuíu esta institución a través das súas resolucións.

1. Dereito de participación nas corporacións locais

Dado o número de queixas tramitadas e as distintas causas que as orixinaron, parece oportuno buscar un criterio de homoxeneidade para o seu desenvolvemento nos apartados subseguintes:

A) O dereito dos membros das corporacións locais de acceder á información e documentación municipal

> No exercicio deste dereito e ao amparo dunha reiterada xurisprudencia do Tribunal Supremo sobre a súa defensa, ponse de manifesto unha dialéctica, viva e permanente, entre os membros das corporacións solicitantes de información e documentación locais e as respostas dos órganos de goberno das corporacións locais que se consideran, unhas veces insuficientes e outras tardías.

Esta dualidade de posicións obsérvase nos 25 expedientes incluídos neste apartado, alegándose polos reclamantes as dificultades, demoras e limitacións existentes no acceso e obtención de datos de expedientes municipais e da consulta e fotocopia da documentación incorporada aos mesmos, comportamento que entorpece a súa función de control e fiscalización da xestión do goberno local. En 17 deles ditáronse resolucións expresas e motivadas pola autoridade local achegando a información requirida e xustificando os motivos dos atrasos denunciados. Outros 8 restantes atópanse, ao peche do exercicio, pendentes de finalización, citando entre eles os expedientes correspondentes aos Concellos de Abadín, O Porriño, Teo e Sada.

B) O dereito de participación do veciño na actividade municipal

A lexislación vixente e unha consolidada xurisprudencia, propiciaron un cambio nas relacións existentes entre o poder local e os cidadáns, presididas por tres ideas-forza: a transparencia, o acceso á información pública e a participación na xestión local.

Con referencia a esta última, debemos centrar a nosa atención na instrumentación deste dereito de participación en función dos suxeitos intervenientes.

En primeiro lugar, o cidadán, o veciño, que, en exercicio do dereito de participación recoñecido nos artigos 18.1 b), 69 e 70 bis da Lei 7/1985, logrou fortalecer o deber das corporacións locais de aprobar regulamentos orgánicos, ordenanzas e procedementos que o fagan efectivo.

En segundo lugar, as asociacións veciñais e as plataformas cidadás. Debemos lembrar que:

As asociacións veciñais son titulares dun conxunto de facultades das que carecen outras entidades ao amparo dos artigos 72 da Lei 7/1985 e 227 e 228 do regulamento de organización e funcionamento das corporacións locais (en diante ROF).

Por iso, poden ser convocadas para escoitar o seu parecer ou recibir o seu informe sobre temas locais concretos, incluídos nas ordes do día dunha comisión informativa ou dunha sesión plenaria, recibir no seu domicilio social as convocatorias dos órganos colexiados municipais, así como as publicacións periódicas que edite o concello. Mesmo teñen a posibilidade de obter subvencións para financiar o seu funcionamento.

En relación coas solicitudes **individuais de información** sobre a actuación ou omisións da administración municipal, contabilizáronse 47 expedientes de queixa. Son destacables pola súa reiteración, as formuladas por algúns veciños de Ponteareas, Moaña e A Coruña, promovendo a intervención local en distintos sectores de actividade, na prevención de riscos ou en relación co funcionamento de instalacións ou de servizos municipais.

No capítulo referente ás iniciativas presentadas por asociacións **veciñais** contabilizáronse 8 expedientes tramitados nos Concellos de Curtis, A Coruña, Caldas de Reis, Marín, Baiona, Cabanas e Ourense.

Por último, e con relación **ás plataformas veciñais** constituídas, estas interviñeron nos expedientes referidos aos Concellos da Pobra de Trives, Cabanas, Santiago de Compostela, Vilariño de Conso, Muxía e Baiona. En relación con este último municipio, temos que destacar o número de asinantes que apoian a reclamación -840 veciños afectados-, a oposición mantida á aprobación provisional do Plan Especial de Dotacións e Infraestruturas *As Costeiras*, e a súa singularidade, porque supón a ocupación dunha superficie de 700.000 m^2 do monte veciñal da Parroquia de Baredo, para a instalación e entrada en funcionamento dun campo de golf.

2. Organización e funcionamento das corporacións locais

O número de expedientes tramitados neste apartado elévase a 42. Para facilitar ao cidadán ou veciño o seu exame e consulta, consideramos oportuno desenvolvelo en función da súa fase procedimental.

a) No que afecta á **vertente institucional e orgánica** da corporación municipal, incluímos, aquelas reclamacións presentadas: por incumprimento do acordo orgánico de fixación da periodicidade das sesións plenarias (Concellos da Bola e O Saviñao); pola carencia ou insuficiencia de locais asignados aos grupos municipais ou pola non dispoñibilidade de espazos para reunións cos veciños na sede da institución ou noutro local municipal (Concellos de Boiro e Cabanas); pola

limitación do número de asistentes á sala de sesións ou pola inaccesibilidade das súas instalacións para facilitar a presenza de veciños nos debates corporativos (Deputación de Ourense e Concello de Moaña); e por último, pola non fixación nos medios de publicidade, da convocatoria das sesións corporativas.

Dentro deste apartado de carácter institucional, o estudo e resolución dunha queixa sometida á oficina do Valedor do Pobo, sobre **a colocación das bandeiras de España e de Galicia e do retrato do Rei no Salón de sesións da Casa Consistorial,** suscitou diversas cuestións sobre as que esta Institución tivo que pronunciarse:

Primeira.- A habilitación normativa da Valedora do Pobo para o exercicio da súa competencia nesta materia.

Con carácter xeral, o artigo 1.2. da Lei autonómica 6/1984, do 5 de xuño, establece:

"A actividade do Valedor do Pobo estendérase á tutela dos dereitos individuais e colectivos emanados do Estatuto de Autonomía, en especial, os sancionados no seu Título Preliminar".

E este mandato reitérase no artigo 16.2 do citado texto legal.

"As facultades atribuídas ao Valedor do Pobo, estenderanse igualmente de maneira especial á defensa dos dereitos e principios reitores que dimanan do título preliminar do Estatuto de Autonomía de Galicia".

En consecuencia, as facultades desta Institución esténdense de forma especial á defensa dos dereitos e principios reitores do Título Preliminar do Estatuto de Autonomía de Galicia, exercendo a función de supervisión sobre a actividade da administración local galega, naquelas materias que son competencia da nosa comunidade (artigo 1.3 da citada Lei 6/1984).

Existe polo tanto, un consenso xeneralizado na cidadanía que esta Institución, como garantía e defensa dos dereitos das persoas, debe exercer unha función de control sobre a actuación das administracións públicas, dentro da Comunidade Autónoma de Galicia.

Esa función, cando se exerce ante os órganos de goberno da administración local, adquire unha relevancia específica: *A práctica observada pola totalidade das institucións foi sempre acorde co criterio amplo da supervisión da administración local. Neste terreo non houbo conflito coas formulacións do Estado, en particular cos da institución estatal que, como sinala Diez Bueso, permitiu mediante acordo informal que os defensores autonómicos controlasen toda a administración local, sen restricións de ningún tipo e sen distinguir, polo tanto, entre competencias delegadas ou transferidas ou competencias xerais da comunidade autónoma. Este autor sinala que a situación de control amplo neste terreo produce que un dos campos de actuación máis amplo, o do ombudsman autonómico, sexa*

o local, dada a proximidade desta administración ao cidadán (de Andrés Alonso, F., na obra "Os Defensores del Pueblo en España", páxinas 246-247 da editorial Reus).

Con este título habilitante, imos exercer a nosa competencia.

Segunda cuestión. *A bandeira de Galicia utilizarase, xuntamente coa de España, en todos os edificios públicos do ámbito territorial da Comunidade Autónoma e nos actos oficiais que nela celébrense. (Artigo 5, apartado 1 da Lei autonómica 5/1984, de Símbolos de Galicia).*

Ante o feito denunciado, debemos lembrarlle que o artigo 5 da Lei de Símbolos de Galicia, preceptúa, de forma clara, que a bandeira galega utilizarase *xuntamente coa de España*, mandato completado polos artigos 3.1 e 5 da Lei estatal 39/1981, do 28 de outubro, que se reproducen:

"A bandeira de España deberá ondear no exterior e ocupar o lugar preferente no interior de todos os edificios e establecementos da administración central, institucional, autonómica, provincial ou insular e municipal do Estado."

"Cando os Concellos e Deputacións ou calquera outras corporacións públicas utilicen as súas propias bandeiras, farano xunto á bandeira de España, nos termos do establecido no artigo seguinte".

A lectura concordada dos artigos mencionados das Leis autonómica e estatal sobre o uso das bandeiras, lévanos á apertura de dous apartados.

2.1).- Utilización das bandeiras.

Deben utilizarse *xuntamente no*s termos establecidos no artigo 5 da Lei autonómica e no artigo 6 da Lei estatal 39/1981.

O cumprimento deste deber legal foi confirmado polo Tribunal Supremo nas Sentenzas da Sala Terceira do Contencioso Administrativo do 24 de xullo de 2007 e 3 de febreiro de 2010, nos seus Fundamentos Xurídicos cuarto e segundo, que se transcriben:

> *"A lei distingue e regula dúas diferentes situacións nas cales deben ondear a Bandeira de España. A primeira no exterior dos edificios e establecementos das Administracións do Estado, nos que a bandeira debe ondear diariamente con carácter de permanencia, non de conxuntura, non de excepcionalidade senón de xeneralidade e en todo momento. Por iso o lexislador ao longo do art. 3 utiliza sempre as expresións gramaticais en sentido imperativo "será a única que ondee" (parágrafos 2 e 3) "colocarase (punto 4) "enarborarase" (punto 5) para expresar unha idea ou un contido normativo de natureza permanente e non esporádica, fronte á regulación que efectúa nos artigos 6º e 7º que é conxuntural, accidental ou eventual. Por iso regula o lugar que debe ocupar cando concorra con outras, especificando que correspóndelle o lugar destacado, visible e de honra, e preeminente respecto das outras, así como que*

o lugar preeminente e de máxima honra será a posición central cando o número de bandeiras sexa impar e sendo par, das dúas posicións que ocupan as do centro a ao lado esquerdo do observador". (F J cuarto).

"A Lei distingue e regula dúas diferentes situacións nas cales debe ondear a Bandeira de España. A primeira no exterior dos edificios e establecementos das Administracións do Estado, nos que a bandeira debe ondear diariamente con carácter de permanencia, non de conxuntura, non de excepcionalidade senón de xeneralidade e en todo momento. Por iso o lexislador ao longo do art. 3 utiliza sempre as expresións gramaticais en sentido imperativo "será a única que ondee" (parágrafos 2 e 3) "colocarase" (punto 4) "enarborarase (punto 5) para expresar unha idea ou un contido normativo de natureza permanente e non esporádica, fronte á regulación que efectúa nos artigos 6º e 7º que é conxuntural, accidental ou eventual. Por iso regula o lugar que debe ocupar cando concorra con outras, especificando que correspóndelle o lugar destacado, visible e de honra, e preeminente respecto das outras, así como que o lugar preeminente e de máxima honra será a posición central cando o número de bandeiras sexa impar e sendo par, das dúas posicións que ocupan as do centro a ao lado esquerdo do observador". (F. J. segundo).

Polo tanto, se no Salón de Sesións está colocada a bandeira galega, tamén debe estar colocada a bandeira española ao seu lado.

2.2).- Localización na sede da Casa Consistorial.

Se partimos da realidade de que o Pleno está integrado por todos os concelleiros e presidido polo Alcalde (artigo 22.1, da Lei 7/1985), que as súas sesións teñen lugar na Casa Consistorial, sede da respectiva corporación (artigo 49 do texto refundido das disposicións legais vixentes en materia de réxime local, Real Decreto Lexislativo 781/1986), hai que deducir que o lugar preferente, onde deben situarse as bandeiras no interior da Casa Consistorial, é no seu Salón de Sesións, onde se reúne a corporación en pleno para o exercicio das súas competencias de goberno e administración -en sesións públicas- e para os actos oficiais que requiran a presenza de toda a corporación.

A esta dedución lóxica -de instalarse en lugar preferente- tamén chega a xurisprudencia, como poñen de manifesto os Fundamentos Xurídicos Terceiro e Cuarto da Sentenza do Xulgado do Contencioso Administrativo Número Un de Pamplona, do 22 de setembro de 2016. Nela resolve sobre a localización das bandeiras e do retrato de SM O Rei, no salón de sesións do Concello de Pamplona.

"Terceiro.- Da regulación exposta resulta que os símbolos anteriores (bandeiras oficiais e retrato do Rei) han de ocupar por imperativo legal un "lugar preferente" no interior das dependencias da Administración municipal. No caso do retrato real a determinación é máis concreta, pois se esixe que teña lugar, en concreto, no salón de sesións. No caso das bandeiras oficiais a norma esixe que ocupen ese lugar preferente no interior dos edificios e establecementos municipais.

En relación con isto último o Concello demandado alega que unha vez que as bandeiras xa están situadas no salón de plenos, atópanse consecuentemente nun lugar preferente do edificio consistorial, tendo en conta de o que devandito edificio conta con tres principais dependencias preferentes, como serían o devandito salón de plenos, o despacho do Alcalde e sala da Xunta de Goberno. Considera por tanto que bastaría con que as bandeiras atopáranse en calquera lugar dunha desas tres dependencias para que se cumpra o requisito de quedar situadas as mesmas en "lugar preferente" do edificio consistorial.

Non se comparte tal interpretación da parte demandada. A preferencia da localización que esixe a norma non pode quedar satisfeita unicamente coa principalidade ou maior relevancia dunha dependencia dentro dun edificio, senón que pola contra, e adicionalmente, dentro desa concreta dependencia haberá de observarse o mesmo requisito de localización preferente. E iso por canto esa preeminencia márcase con respecto da colocación das bandeiras, e non con respecto das diferentes dependencias e a maior ou menor importancia e consideración que ostenten as mesmas. É dicir, o que esixe a norma é que sexa a bandeira a que ocupe un lugar preferente no interior do edificio, e non que o despacho ou dependencia do edificio no que unha bandeira colóquese sexa en si o elemento máis ou menos destacado ou preferente do edificio municipal. Efectivamente existen múltiples espazos dentro dun edificio público, como é a Casa Consistorial, de principal relevancia e consideración respecto da mesma, pero unha vez elixido un deses concretos espazos para a colocación das bandeiras oficiais, estas han de ocupar, no mesmo, un lugar preferente, segundo esixe a Lei.

Cuarto.- Sentado o anterior, a análise que se esixe no caso que nos ocupa resulta esencialmente subxectivo. Trátase de considerar se a actual localización das bandeiras oficiais e do retrato do Rei é ou non preferente dentro do salón de plenos, sen que exista ningunha norma legal que precise e concrete que é "lugar preferente".

A nova localización para os devanditos símbolos atópase nun lado do fondo do devandito salón, tal e como consta na proba documental gráfica. Pódese describir o salón de plenos como unha forma rectangular alongada, ocupando a metade superior, aproximadamente, as mesas dos concelleiros en forma de "U" invertida, coa parte da presidencia na fronte; e ocupando a metade inferior o espazo para asentos do público. A porta de acceso sitúase nun dos laterais lonxitudinais da sala. A nova localización dos símbolos que nos ocupan atópase, como digo, no fondo, isto é, detrás do espazo para o público; e na esquina do mesmo coincidente co lateral en que se atopa a porta de acceso.

Estimo que esa localización non pode ser considerada como preferente en relación co conxunto do salón de plenos. A preferencia implica unha nota de primacía e preponderancia. A preferencia defínese na RAE como "primacía", vantaxe ou maioría que alguén ou algo ten sobre outra persoa ou cousa, xa no valor, xa no

merecemento". A colocación dos símbolos no fondo do salón, de costas ao público e no lateral menos visible desde a entrada non alcanza esas esixencias de preferencia legalmente esixidas, máis aínda cando a documentación achegada revela que a porta de acceso bate precisamente cara a ese fondo, de modo que para a persoa que accede ao interior da sala as bandeiras e o retrato quedan visualmente ocultas pola folla da porta".

Terceira cuestión. - Vixencia do artigo 85.2 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):

2. En lugar preferente do salón de sesións estará colocada a efixie de S.M. O Rei.

Por tanto, ante a omisión denunciada e por aplicación do principio de supletoriedade, en relación co regulamento orgánico municipal, declárase vixente o disposto no artigo 85,2 do ROF. En todo caso, de existir algunha dúbida, tamén podemos acudir á xurisprudencia e ler o fundamento xurídico terceiro da Sentenza da Sala do Contencioso-Administrativo do Tribunal Superior de Xustiza do Pais Vasco, do 24 de maio de 2010, o cal, nun dos seus últimos parágrafos, di o seguinte:

"O Regulamento municipal omite toda mención referida á colocación do retrato de S.M. O Rei e este silencio cólmase coa aplicación supletoria do RD 2568/1986".

Cuarta cuestión.- Causas determinantes para a colocación no Salón de Sesións das bandeiras española e galega e do retrato do Rei.

A primeira causa recóllese no fundamento xurídico terceiro da Sentenza do 24 de xuño de 2007, do Tribunal Supremo de Xustiza, Sala Terceira do Contencioso Administrativo, que senta a seguinte doutrina:

"1º.- Por que a situación da non presencia da bandeira española xunto, e con preferencia, á bandeira da Comunidade Autónoma recorrente na Academia de Policía do País Vasco preséntase como unha actuación administrativa continuada, que de ningún xeito pode considerarse como consolidada á marxe da legalidade vixente. Non hai, pois, afectación algunha da seguridade xurídica pola esixencia do cumprimento da citada legalidade no momento en que se fai, xa que, mais ao contrario, a situación xeradora de inseguridade xurídica é a que, de forma constante e permanente no tempo, vén situando á marxe do establecido -como veremos- no artigo 4 da Constitución Española e na Lei 39/1981, do 28 de outubro, que regula o uso da bandeira nacional e o doutras bandeiras e insignias.

2º.- A aceptación da formulación da parte recorrente implicaría unha ruptura do principio de legalidade, contemplado no artigo 9.3 da Constitución Española (A LEY 2500/1978), así como o aceptar que as normas con rango de lei derróganse -ou non resultan esixibles- polo simple transcurso do tempo acompañado do seu incumprimento; evidente é, e así o sinala o Código Civil que a non aplicación dunha

norma non a leva ao seu desuso, xa que, de ningún xeito, o costume pode prevalecer sobre a lei".

A segunda causa determinante transcríbese na Sentenza do 22 de setembro de 2016, do Xulgado do Contencioso Administrativo número 1 de Pamplona, anteriormente citada:

De igual modo, as alegacións relativas a que os cambios executáronse por razóns de comodidade e ornato, tampouco poden admitirse, pois a autonomía municipal á que alude o concello demandado, non pode fundamentar en tales cuestións accesorias, unha contravención da legalidade. É máis, en canto á incomodidade da localización anterior das bandeiras, situadas nunha das esquinas da fronte do salón de plenos, entre a mesa presidencial e unha das mesas de concelleiras, cabe destacar que se na práctica esa localización mantívose en anos anteriores foi porque non xeraba imposibilidade de tránsito, sendo a imposibilidade e non a mera incomodidade, a causa que pode xustificar unha recolocación noutro lugar preferente.

CONCLUSIÓN

Valoradas nos seus xustos termos as consideracións xurídicas expostas sobre a interpretación e aplicación das normas vixentes, relativas á localización dos símbolos estatais e autonómicos dentro da Casa Consistorial dun municipio, a Corporación Municipal debe considerar o deber que ten de utilizar xuntamente as bandeiras galega e española do Salón de Sesións da Casa Consistorial, nun lugar destacado, visible e de honra, e de colocar nun lugar preferente do mesmo, o retrato de S. M. O Rei, lembrando que o artigo noveno da Lei 39/1981, do 28 de outubro, establece: *"As autoridades corrixirán no acto as infraccións desta lei restablecendo a legalidade que fose conculcada".*

a) Na fase correspondente ao **funcionamento dos órganos colexiados** do goberno local, destacamos as convocatorias de sesións ordinarias e extraordinarias, sen incluír na orde do día asuntos propostos pola oposición municipal -especialmente mocións non resolutorias- ou o incumprimento de mocións aprobadas (Concellos de Lousame, Chantada e O Porriño); o adiamento de sesión convocada sen notificación anticipada a algún concelleiro da oposición (Concello de Rois); incumprimento do regulamento orgánico municipal ou do ROF, no desenvolvemento dos debates plenarios (Concellos da Guarda e Moaña), e o atraso na remisión das actas das reunións da xunta local de goberno, aos membros da oposición -cun notorio incumprimento do prazo establecido no artigo 113.1, letra b) do ROF- (Concellos de Abadín e Samos).

b) Por último, hai que facer constar, a demora, insuficiencia ou denegación de reclamacións **presentadas polos cidadáns á administración responsable** da súa resolución. Son moi diversas e seleccionamos pola súa importancia os expedientes de responsabilidade patrimonial (Concellos da

Fonsagrada, Pontevedra e Santiago de Compostela); a falta de rectificación ou actualización do inventario municipal de bens (Concellos de Boiro e Cabanas); demora na expedición de certificacións sobre documentos municipais (Concellos de Padrón, Lousame, Cabanas, Zas e A Guarda).

3. Réxime xurídico dos servizos públicos locais

A Lei 27/2013, de racionalización e sustentabilidade da Administración local, revisada en vía constitucional -entre outras pola Sentenza do Tribunal Constitucional do 3 de marzo de 2016-, estableceu un réxime actualizado na prestación dos servizos municipais, mínimos e obrigatorios, en materias referidas a servizos sociais, sanidade e educación, con participación das deputacións provinciais na súa xestión (artigo 26 da RLBRL); a modificación na forma de xestión dos servizos públicos locais (artigo 85 da LRBRL); e na reserva a favor das entidades locais de determinados servizos esenciais (artigo 86.2 da RRBRL).

En resumo, configurou un concepto descritivo dos servizos públicos entendendo como tales a totalidade dos enumerados no artigo 26 en correlación coas actividades e servizos reservados no artigo 86.2 da LRBRL. E tamén lembrou á facenda local que na súa prestación debe garantirse o cumprimento dos principios de estabilidade orzamentaria, sustentabilidade financeira e eficiencia administrativa.

A) Humanización do servizo de abastecemento de auga potable a domicilio.

Estamos en presenza dun servizo municipal, coas seguintes características:

42. É básico (art. 22.3, letra a) do Decreto lexislativo 7/2015, que aproba a Lei do chan e de rehabilitación urbana, e o artigo 15 do Directiva marco de auga 2000/60).

43. É unha competencia propia do municipio e a súa prestación ten o carácter de mínima e obrigatoria (art. 25.2 e 26.1 a) da Lei 7/85 de bases de réxime local).

44. Goza de atención prioritaria (art. 70 do texto refundido da Lei de augas 1/2001).

45. E a súa prestación está sometida a control sanitario (art. 42.3.a) da Lei xeral de sanidade 14/1986 e Real Decreto 140/2003).

As causas xustificativas dos vinte e seis expedientes de queixa tramitados son recorrentes e diversas:

Carencia de subministración a núcleos rurais ou vivendas illadas; insuficiencia de presión na rede de subministración por cortes ou roturas; mala calidade da auga distribuída que a converte en non potable; facturación excesiva; consumos desproporcionados, ben por lectura errónea do contador ou ben por avarías non verificadas na rede individual de subministración no domicilio; interrupción do servizo de

auga a domicilio por falta de pagamento de débedas atrasadas; recuperación de auga procedente de mananciais non rexistrados e insuficiencia da memoria económica na determinación de taxas municipais.

Por último, como testemuño da actuación do Valedor do Pobo e en función das causas determinantes da reclamación presentada, mencionamos que interveu nos citados expedientes fixando a súa posición nos seguintes termos:

46. O subministro de auga a domicilio é un dereito cualificado como humano por ser a súa prestación esencial para o cidadán (Directiva Marco de Auga 2000/60).

47. Os titulares dunha segunda vivenda, teñen a obrigación de pagar a tarifa mínima e o canon de saneamento por tratarse dun servizo de prestación xeral a disposición do usuario.

48. Ante a substitución da persoa arrendataria da vivenda, esta Institución aconsellou que antes da ocupación e en presenza do seu propietario, que se revise o funcionamento do contador da auga e a súa lectura ao iniciar o consumo. En tres expedientes o arrendatario alegou que se lle facturaron consumos anteriores, negándose ao seu pago, sen ter en conta que as ordenanzas municipais deste servizo de abastecemento permiten a súa interrupción ata que se abonen os cargos pendentes de pago.

49. Cando se reclama contra unha facturación desproporcionada ou excesiva por rotura ou fuga no interior da vivenda, lembrouse ao reclamante a obrigación que ten de comunicar esa situación á empresa concesionaria e proceder á súa reparación. Así mesmo o Valedor recomendou a algúns concellos a procedencia de incluír na ordenanza municipal a figura denominada refacturación por avaría.

E ante o feito de que algunhas reclamacións por consumo de auga se presentan no Instituto Galego de Consumo e da Competencia (para o seu posterior traslado aos concellos afectados), recórdase a conveniencia de facelo de forma directa ante a administración municipal, á cal lle corresponde velar pola prestación do servizo, xa sexa por xestión directa ou mediante empresa concesionaria.

B) Prestación do servizo de recollida de lixo e limpeza viaria.

Dentro deste epígrafe compútase a tramitación de quince expedientes abertos por distintos motivos: incumprimento do contrato de recollida de lixos e limpeza, ou da ordenanza municipal reguladora; do horario e das franquías semanais de limpeza no ámbito rural; a localización de colectores e de puntos limpos de recollida no rural; a

elevación das taxas ou das establecidas para a segunda vivenda e falta de limpeza nos xardíns públicos, así como a necesidade de acondicionamento dos accesos a vivendas no rural.

C) Limpeza de leiras próximas e de accesos a vivendas e edificacións.

Respecto da **limpeza de leiras próximas á vivenda** do reclamante, a motivación de vinte e tres expedientes tramitados reside na defensa do medio ambiente, da saúde pública ou do perigo de que se produzan incendios forestais ante a existencia de leiras abandonadas ou con plantacións irregulares.

O estudo das referidas queixas ponnos de manifesto a necesidade de establecer uns criterios dirimentes na gradación de responsabilidades, sinalados por esta institución na intervención dos citados expedientes.

O propietario é o primeiro obrigado a manter o chan natural e, no seu caso, a masa vexetal, nas condicións idóneas para evitar a invasión de leiras lindeiras e os incendios. O problema xorde cando se incumpre esa obrigación e hai que acudir á execución subsidiaria dos traballos preventivos.

Neste punto a competencia municipal resulta notoria cando afecta a leiras urbanas ou situadas en chan de núcleo rural ou en urbanizable delimitado. Nestes casos vimos observando que nalgúns expedientes invócase o incumprimento do artigo 21 da Lei 3/2007, do 9 de abril, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia, cando en realidade o que se incumpre, por parte do propietario dos inmobles denunciados, é o disposto nos artigos 591 a 593, do vixente Código Civil, que afecta a relacións de veciñanza sometidas á xurisdición civil ordinaria. A estes efectos citamos os expedientes 84/17; 14924/17; 21438/17; 21451/17; 22677/17 e 24107/17.

No concernente aos expedientes de **accesibilidade ás vivendas**, en seis expedientes concluídos reclámase contra o mal estado de conservación da vía ou a súa estreiteza, causas que xeran evidentes dificultades para o tránsito de persoas e de pequenos vehículos.

> O Valedor do Pobo na súa tramitación lembrou aos concellos requiridos que deben executar, co carácter de servizo mínimo e obrigatorio, a pavimentación das vías públicas e a súa limpeza, de conformidade co disposto no artigo 26.1, letra a) da LRBRL.

D) Prestación dos servizos de saneamento e depuración.

Dentro deste epígrafe, acredítase a tramitación de quince expedientes abertos por motivos variados:

Carencia ou deficiencias na rede de rede de sumidoiros; dificultades na conexión por atoparse algunhas vivendas nunha cota inferior ou por ter que atravesar a leira dun propietario sen autorización; verteduras incontroladas de augas residuais. En relación con este motivo, hai que citar os expedientes 36; 37; 72; 13663 e 14479, correspondentes ao ano 2017 e referidos á Comarca de Valdeorras. Nestes casos o servizo de recadación convido coa Deputación, decretou a apertura de procedementos de execución aos cales se opuxeron os propietarios por entender que non se prestou o servizo de depuración nos núcleos rurais diseminados aos cales se lles xirou a correspondente taxa.

Como resultado da intervención desta Institución, o servizo de xestión tributaria e recadación da Deputación Provincial de Ourense, realizou as correspondentes revisións e no apartado sexto do seu informe escrito, di o seguinte:

> O día 20 de decembro de 2016, celebrouse unha reunión co Consorcio de Augas, no que se adoptou o acordo de que por parte do Consorcio, antes do primeiro trimestre de 2017, depurarase o padrón de contribuíntes da taxa, indicando aqueles núcleos onde non se estea prestando o servizo, a fin de que pola Deputación Provincial póidanse realizar os trámites precisos para depurar o padrón e anular as taxas emitidas a contribuíntes que non están a gozar do servizo de depuración.

E) Reparación de vías públicas e iluminación.

> O bo estado das vías públicas e unha iluminación adecuada son factores que contribúen a garantir a seguridade das persoas e dos vehículos que transitan nos núcleos rurais.

A necesidade desta dotación tamén resulta notoria en vías interurbanas de tráfico frecuente e en zonas axardinadas, situacións que levan aos interesados a solicitar a construción de beirarrúas e á autorización de vaos.

A preocupación descrita aconsellou a intervención da institución nos vinte e un expedientes de queixa tramitados. Especialmente naqueles nos que se denuncia o estado deficiente das vías públicas, tanto pola falta de conservación do seu pavimento, como pola carencia de servizos complementarios (beirarrúas, sumidoiros…). A Institución tamén lembrou a algúns concellos afectados a obrigación de proceder á numeración das vivendas e aos cambios de denominación das rúas (Concellos da Guarda, Castroverde e Cabanas).

F) Recuperación de camiños públicos e utilización de espazos libres.

Resultan frecuentes as reclamacións de veciños ou de asociacións contra actos de invasión ou limitación do uso público de bens demaniais, ou de apropiación de tramos de camiños abandonados e cualificados polos reclamantes como públicos, solicitando a súa inclusión no inventario de bens e dereitos da respectiva corporación.

Nos dezaseis expedientes tramitados, a Institución tivo que intervir para lembrar aos órganos competentes das corporacións locais:

50. O exercicio da potestade de investigación, deslinde e recuperación de oficio, dos seus bens (artigo 4.1, letra d) da LRBRL e artigos 44 e seguintes do seu Regulamento de bens).

51. A rectificación anual dos inventarios municipais (artigos 17 a 36 do citado Regulamento do 13 de xuño de 1986).

52. E o exercicio das accións necesarias para a súa defensa (artigo 68 da LRBRL).

Tamén interveu a Institución en cinco expedientes para a defensa de reservas concedidas a particulares en vía pública ou contra o aparcadoiro de vehículos en xardíns públicos.

4. Queixas non admitidas a trámite. Causas Xustificativas

Examinado a listaxe elaborada, computamos un total de doce reclamacións que non foron admitidas a trámite.

En dous expedientes a causa xustificativa foi a presentación de reclamacións sometidas pola súa natureza á xurisdición ordinaria ou contenciosa-administrativa competentes.

E nos dez restantes expedientes, o motivo foi a inexistencia dunha actuación administrativa previa ou irregular, que poida ser obxecto de supervisión.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE CORPORACIÓNS LOCALIS E SERVICIOS MUNICIPAIS					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/13236/17 e Q/13237/17	Recomendación e Suxestión dirixidas á Sra. Alcaldesa-presidenta do Concello de Lousame para a resolución dos dous recursos de reposición presentados e para a inclusión de mocións nas ordes do día das sesións plenarias ordinarias convocadas.	Concello de Lousame 28/03/2017	ACEPTADAS 29/05/2017	Q/13236/17
2	Q/16145/17	Recomendación dirixida ao Sr. Alcalde-Presidente do Concello de Neda (A Coruña), para garantir o cumprimento do artigo 77 da lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das bases de réxime local, sobre o acceso á información e documentación municipal.	Concello de Neda 15/06/2017	ACEPTADA 30/06/2017	Q/16145/17
3	Q/22510/17	Recomendación dirixida ao Sr. Alcalde-Presidente do Concello de Barro (Pontevedra), para adoptar unha resolución expresa nun expediente de responsabilidade patrimonial	Concello de Barro 11/10/2017	PENDENTE DE RESPOSTA	Q/22510/17
4	Q/25973/17	Recomendación dirixida ao Sr. Alcalde-Presidente do Concello de Padrón (A Coruña), para o exercicio do dereito de acceso á información e documentacións municipais (artigo 77 da lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases de réxime local).	Concello de Padrón 29/11/2017	ACEPTADA 28/12/2017	Q/25973/17
5	Q/25926/17	Suxestión dirixida ao Sr. Alcalde-Presidente do Concello de Baiona (Pontevedra), para o recoñecemento da condición de interesados, de 5 comuneiros en oposición á instalación dun campo de golf, no monte veciñal en man común, na Parroquia de Baredo.	Concello de Baiona 11/12/2017	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/25926/17

6	Q/26299/17	Recomendación dirixida ao sr. Alcalde-Presidente do Concello de Teo (A Coruña), para garantir o dereito do concelleiro, de acceso á información pública municipal.	Concello de Teo 29/11/2017	ACEPTADA 22/02/2018	Q/26299/17

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

O estudo, a tramitación e resolución, no seu caso, dos 287 expedientes de queixa sometidos á nosa consideración, permítenos valorar aqueles aspectos positivos e negativos detectados no seguimento desta área.

Entre **os positivos** citamos:

1.- A defensa do dereito de acceso á información pública e á documentación municipal ante a administración local, tanto dos cidadáns como dos cargos electos locais. Dereito que se fortaleceu pola entrada en funcionamento da *Comisión Galega da Transparencia.*

2.- A progresiva inserción da publicidade activa da administración local a través das páxinas webs municipais e das sedes electrónicas das grandes cidades galegas.

3.- A decidida e decisiva política local na defensa dos principios de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira, por parte das corporacións locais que contribuíu a manter o límite estatal do déficit público.

4.- O esforzo das corporacións locais para manter e controlar a limpeza das leiras rústicas e urbanas e o mantemento dos servizos de asistencia nas praias do litoral galego.

Aspectos negativos:

1.- A tradicional resistencia, dalgúns concellos, a facilitar aos membros da oposición o acceso á información municipal, para o exercicio da súa función de control e fiscalización dos órganos de goberno local. Para xustificar esta nota, basta con examinar o contido dos 25 expedientes de queixa tramitados.

2.- A escasa dotación de medios persoais e materiais necesarios para a implantación da administración electrónica nos procedementos administrativos. Iso é unha esixencia legal desde o 2 de outubro de 2016, de conformidade co calendario de implantación previsto nas disposicións finais quinta e sétima da Lei 39/2015, de procedemento administrativo común.

3.- A pasividade dalgúns responsables municipais para facer fronte aos actos de invasión e ocupación de dominio público. Os 16 expedientes tramitados no ano 2017 aconsellan lembrar aos órganos competentes das corporacións locais:

- O exercicio da potestade de investigación, deslinde e recuperación de oficio dos seus bens (artigo 4.1, letra d) da Lei 7/1985, reguladora das bases de réxime local, e os artigos 54 e seguintes do seu Regulamento de bens).

- A rectificación anual dos inventarios municipais (artigos 17 a 36 do Regulamento do 13 de xuño de 1986).

- E o exercicio das accións necesarias para a súa defensa (artigo 68 da citada Lei 7/1985 LRBRL).

ÁREA DE MENORES

I- INTRODUCIÓN

A Memoria da Consellería de Política Social de 2016, a última publicada, pon de manifesto un dato que non por coñecido é menos preocupante: Galicia é unha comunidade moi envellecida, que presenta unha proporción de maiores de 65 anos do 24,338% (a española, sendo das máis vellas do mundo, sitúase no 18,60%). As provincias de Lugo e Ourense presentan unha situación alarmante, con taxas do 28,71% e 30,65% respectivamente.

En cifras absolutas, hai na nosa comunidade ao redor de 430.000 nenos e mozos menores de 19 anos e 660.000 persoas maiores de 64 anos, cunha clarísima pirámide de poboación regresiva. Segundo as proxeccións de poboación 2016-2031 do Instituto Nacional de Estatística, a poboación maior de 65 anos en Galicia superará as 780 mil persoas no ano 2031, cun crecemento global do 18%.

Á marxe doutras consideracións, esta circunstancia ten un primeiro efecto: hai case 760.000 pensionistas en Galicia, fronte a 960.000 traballadores afiliados á Seguridade Social. Os programas de atención á dependencia consomen o 52% do orzamento destinado a políticas sociais.

> É certo que se fixo un gran esforzo para incrementar os programas de prestacións ás familias e á infancia pero segue sendo insuficiente. Debería existir un gran pacto político para aumentar os investimentos en políticas familiares, para deseñar un marco fiscal moito máis favorable ás familias e para apoiar a dinamización demográfica que é, sen ningunha dúbida, o reto principal da nosa comunidade. Cunha baixa natalidade e unha poboación activa decrecente, Galicia enfróntase a gravísimos problemas vinculados á sustentabilidade do gasto público, á produtividade a escala local, e ao desabastecemento dos mercados de traballo xa que, ademais, o número de persoas estranxeiras empadroadas en Galicia representa unha porcentaxe do 3,24%, a segunda máis baixa do Estado.

Esta situación, que é claramente predicible, segue abordándose desde un crecemento gradual e moi medido nas políticas de infancia cando parece preciso empezar a establecer plans de choque que inclúan todos os sectores que afectan a nenos e mozos, tamén no sistema de protección. É certo, como indica a Memoria que, no campo da dinamización demográfica, a Consellería de Política Social segue traballando na ampliación e mellora do Programa de apoio á natalidade coas maiores axudas do Estado para incentivar a conciliación da vida familiar e laboral e impulsar a natalidade. Mantense o programa da Tarxeta “Benvida” e empezaron a funcionar recursos específicos como as

casas-niño e as escolas infantís en polígonos industriais. Con todo, o apoio ás familias para ter e criar fillos de modo que sexa compatible coas actividades laborais e profesionais segue sendo un obxectivo primordial. Desde este informe ao Parlamento, o Valedor do Pobo quere insistir na absoluta urxencia de priorizar as políticas sociais de infancia e de apoio ás familias. Sen nenos, ningunha política pública ten futuro.

II- DATOS CUANTITATIVOS

As queixas nesta área, que engloba a atención a familias e persoas menores de idade, mantéñense substancialmente estables. As cifras, como indicamos xa noutros informes, correspóndense co contexto propio das queixas relacionadas con persoas menores. Con todo, son maioritariamente persoas adultas quen promove queixas ante esta institución por considerar vulnerados os dereitos de menores ou por actuacións administrativas irregulares ou lesivas do seu interese.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	52		52	
Admitidas	39	75%	39	75%
Non admitidas	11	21,15%	11	21,15%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	2	3,85%	2	3,85%

As queixas inadmitidas foron polos seguintes motivos: en tres expedientes, o asunto exposto estaba en vía xudicial, non podendo intervir o Valedor do Pobo ao establecer a súa lei reguladora que non entrará no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial e suspenderao se, iniciada a actuación, interpuxésese por persoa interesada demanda ou recurso ante os tribunais ordinarios ou o Tribunal Constitucional (art. 20 Lei 6/1984, do 5 de xuño).

En tres casos, o asunto que se poñía en coñecemento desta oficina formaba parte dunha relación xurídico-privada, sobre a que o Valedor do Pobo non ten competencias. Tratábase de problemas de relacións paterno-filiais tras un cambio de gurda e custodia; a negativa dunha persoa a que o seu fillo relacionásense cos avós ou dificultades na relación familiar con fillos adolescentes

En catro casos, non existira unha actuación administrativa previa que o Valedor do Pobo puidese supervisar senón que se trasladaba o desacordo cunha situación que non fora obxecto de ningún tipo de acto ou decisión por parte da Administración. En tales casos, procede que o cidadán afectado por esa situación diríxase á Administración competente instando a súa actividade ou a corrección de determinado efecto. Só despois desa actuación, pode o Valedor do Pobo supervisar se se produciu unha situación irregular ou lesiva de dereitos. De feito, nun dos expedientes, a situación que se comunicaba era perfectamente axustada a dereito, por máis que a persoa que promovía o expediente de queixa mostrase a súa oposición.

Unha queixa remitiuse ao Defensor do Pobo e outra ao Defensor do Pobo Andaluz, por ser ámbitos de competencia destas institucións, en virtude da colaboración e cooperación entre estas institucións derivada da Lei 36/1985, do 6 de novembro, e os seus desenvolvementos regulamentarios.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	36	92,3%	36	92,3%
En trámite	3	7,6%	3	7,6%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2015	6	0	6	6	0
2016	29	0	29	29	0

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

As cuestións máis relevantes sobre as que se promoveron este ano expedientes de queixa poden agruparse nos seguintes apartados:

1. Políticas públicas de apoio á natalidade e ás familias

Como xa puxemos de relevo no informe do ano 2016, ao falar de políticas públicas e familia referímonos a dúas dos axentes principais que participan no desenvolvemento económico e social dun país —no sector público e no sector privado— entre os que se producen fortes interrelacións en ambos os sentidos. É evidente que as actuacións públicas afectan as decisións das familias e á súa vez, as decisións e a forma de vida destas tamén inciden de maneira significativa sobre as políticas públicas. A forma de organizar, por exemplo, a política educativa, sanitaria ou a política de vivenda, por poñer exemplos claros, afectan as decisións de consumo e investimento das familias. A percepción destas interrelacións entre o sector público e a familia móstranos que o Estado non debe ser, é máis, non pode ser indiferente ás decisións que toman as familias, e non pode e non debe ser indiferente ás novas necesidades ás que estas se enfrontan.

Existen, con todo, algúns ámbitos nos que esas interdependencias son especialmente significativas e relevantes, tanto a nivel económico como social, e que nos permiten identificar o que poderiamos denominar os fundamentos das políticas familiares: o fundamento económico e social relacionado co crecemento económico, a redistribución da renda e o investimento en capital humano que se realiza no seo das familias, por unha banda; e o fundamento baseado na defensa de dous dereitos básicos: o dereito das persoas para ter un traballo e unha familia; e o dereito dos fillos para ter uns pais.

> Estes dereitos concrétanse na esixencia de políticas de conciliación da vida familiar e laboral e mecanismos que poñan en práctica a corresponsabilidade parental, por unha banda; por outra, en incentivos e axudas económicas ás familias para contribuír a sufragar determinados gastos orixinados polos fillos.

Entre as medidas máis urxentes e que non precisan planificacións de dinamización demográfica a medio e longo prazo está protexer ás familias numerosas. En ocasións, con todo, as trabas burocráticas e a lentitude dos procedementos administrativos dilatan solucións que, a priori, parecen claras e simples. Unha proba clara desta situación é que o Valedor do Pobo leva desde 2015 tentando que se corrixan dúas situacións en relación coas familias numerosas nas que a propia Consellería de Política Social comparte as razóns de xustiza material que subxacen nas medidas propostas e comprometeuse a poñerlles solución pero que atopan trabas de todo tipo para poder levar á práctica.

A) Estratexia de apoio ás familias numerosas

A Xunta de Galicia considera que as familias que se encadran dentro da categoría de familia numerosa presentan unha problemática particular que obriga a introducir medidas correctoras para que os membros das familias numerosas non queden en

situación de desvantaxe no que se refire ao acceso aos bens económicos, culturais e sociais:

> "Nesta situación, as familias numerosas son as únicas que superan a taxa de recambio xeracional de 2,1 fillas/os por muller. Por este motivo e por merecer especial apoio e protección, en Galicia recoñéceselles a condición de familias de especial consideración ao amparo do artigo 9 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia.
>
> Como recoñece a Lei 40/2003, do 18 de novembro, de protección ás familias numerosas, cando a familia é numerosa presenta unha problemática particular polo custo que representa para elas o coidado e educación das fillas/os ou o acceso a unha vivenda idónea ás súas necesidades. Estas circunstancias poden implicar unha diferenza substancial co nivel de vida doutras familias con menos fillas/os ou sen eles. Isto obriga a introducir medidas correctoras para que os membros das familias numerosas non queden en situación de desvantaxe no que se refire aos bens económicos, culturais e sociais.
>
> As accións que en beneficio destas familias se deseñen precisan da colaboración e implicación das diferentes Administracións públicas e axentes sociais por tratarse dun ámbito eminentemente transversal". (Estratexia de apoio para as familias numerosas de Galicia 2013-2016, horizonte 2020, páx. 4).

Nas axudas sociais como son as exencións ou bonificacións nas cotas derivadas dos prezos públicos ha de terse sempre en conta o maior esforzo económico que teñen que facer as familias con tres ou máis fillos no fogar que dependen economicamente dos proxenitores por estar cursando estudos. Nunha comunidade como a nosa, na que a situación demográfica esixiu unha "Estratexia de apoio para as familias numerosas de Galicia 2013-2016, horizonte 2020" e mesmo un plan para a dinamización demográfica, o carácter transversal destas políticas públicas esixe unha configuración dos membros computables na unidade familiar como a que vimos apuntando desde hai anos, de maneira que as familias numerosas, tamén no cálculo das cotas do comedor escolar, teñan o mesmo tratamento que noutros ámbitos.

No mes de abril de 2015 fixemos unha suxestión á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para que se estudase a posibilidade de que a unidade familiar, a efectos do cálculo da renda familiar anual per cápita para o pago das cotas do comedor escolar, configurásese seguindo o mesmo criterio que o establecido nas axudas para a adquisición de libros de texto destinadas ao alumnado matriculado en educación primaria, educación secundaria obrigatoria ou educación especial, en centros sostidos con fondos públicos. É dicir, que se incluíse como membros computables da unidade familiar aos fillos ou fillas solteiros menores de vinte e cinco anos que convivisen no domicilio familiar e dependesen economicamente dos proxenitores.

Esta configuración da unidade familiar é tamén a seguida na convocatoria xeral de bolsas e axudas ao estudo do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte, que considera membros computables da unidade familiar aos pais, o solicitante e os seus irmáns menores de 25 anos (ou maiores cando teñan algunha discapacidade), así como os avós

que xustifiquen a súa residencia no mesmo domicilio. É dicir, tómase como criterio para determinar a unidade familiar o da convivencia, modalizado pola dependencia económica efectiva.

A razón esencial da utilización deste indicador é que é o elemento fundamental para medir a capacidade económica das familias, é dicir, a renda familiar dispoñible para o consumo e o aforro. Este é o seu sentido na aplicación das bonificacións nos prezos públicos derivados da utilización do comedor escolar.

Por este motivo, debería aplicarse o concepto de membro computable aos irmáns maiores de idade menores de 25 anos que teñan unha dependencia económica dos sustentadores principais xa que, de feito, a convivencia destes membros diminúe a renda familiar per cápita.

A propia normativa vixente na materia á que se refire o informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, a lexislación sobre o IRPF, para o cálculo da renda da unidade familiar distingue, por unha banda, a unidade familiar a efectos da opción de tributación como declaración individual ou como declaración conxunta; e, por outra, a renda da unidade familiar, para cuxo cálculo toma en consideración o mínimo persoal e familiar como aquela parte da base liquidable que, por ser destinada a satisfacer as necesidades básicas persoais e familiares do contribuínte, non se somete a tributación por este imposto. Neste ámbito inclúense como membros computables da unidade familiar aos descendentes menores de 25 anos que convivan co contribuínte á data do deveño do imposto, cando non perciban rendas propias e coas condicións legalmente determinadas.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria non informou a esta institución da adopción de medidas para acoller esta suxestión polo que entendemos que a rexeita. En cumprimento do artigo 33 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, ao entender que non se obtivo unha xustificación adecuada por parte da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria inclúese este asunto no informe anual, considerando que era posible unha solución positiva, e esta non se conseguiu.

Outro asunto que se expuxo en varios expedientes de queixa ten que ver coa exclusión dun dos proxenitores do título de familia numerosa nos casos de separación ou divorcio.

Como se puxo de manifesto no informe anual de 2016, equipáranse á familia numerosa, para os efectos Lei 40/2003, de 18 de novembro, as familias constituídas polo pai ou a nai separados ou divorciados, con tres ou máis fillos, sexan ou non comúns, aínda que estean en distintas unidades familiares, sempre que se atopen baixo a súa

dependencia económica, aínda que non vivan no domicilio conxugal. Neste suposto, o proxenitor que opte por solicitar o recoñecemento da condición de familia numerosa, propoñendo a estes efectos que se teñan en conta fillos que non convivan con el, deberá presentar a resolución xudicial na que se declare a súa obrigación de prestarlles alimentos. No caso de que non houbese acordo dos pais sobre os fillos que deban considerarse na unidade familiar, operará o criterio de convivencia.

Este precepto vén interpretando no sentido de que a equiparación establecida no artigo 2.2 c) é excluínte e, por tanto, só un dos pais ten dereito ao título. Así mesmo, interprétase que, neste caso, tal como establécese no parágrafo terceiro do devandito artigo, no caso de que os pais non se poñan de acordo, opera o criterio da convivencia.

A Consellería de Política Social considera que o proxenitor que ten deber de prestarlles alimentos aos fillos, pero non convive con eles nin ostenta a súa custodia, non ten dereito á expedición do título nin á expedición das correspondentes tarxetas do carné familiar galego salvo que a persoa que ten a custodia asine a solicitude prestando o seu consentimento e achegando copia do seu D. N.I. Esta esixencia, que aparece na páxina web da Consellería de Política Social, carece de base normativa e non aparece nin na lei nin no seu regulamento.

De acordo con esta previsión, a posibilidade de solicitar o título queda sometida ao consentimento expreso do cónxuxe que ten a custodia, que non é o sustentador económico exclusivo dos fillos, de quen se está separado ou divorciado mesmo por medio dun proceso contencioso, con quen é posible que non exista comunicación de ningún tipo ou que se negue a dar unha fotocopia do seu D. N.I. En cambio, a Consellería de Política Social non esixe o consentimento do proxenitor que sostén economicamente á familia, co que permite que o que ten a custodia poida solicitar a expedición do título ao seu favor sen comunicar nada ao outro.

Na lóxica da norma, o proxenitor sustentador debe verse tamén favorecido polos beneficios que a lexislación concede. Interpretalo do modo que establece a normativa autonómica fai o contido da norma incongruente ou contraditorio coa realidade que se pretende regular, coa natureza das cousas e coa esencia das institucións, por varias razóns. Ambos os proxenitores continúan a selo da mesma familia numerosa. Carece de sentido que uno dos dous ascendentes perda a súa condición de membro da familia numerosa e nin sequera figure no título, como sucede actualmente.

A condición de familia numerosa ven xerada polo número de fillos. En ambos os ascendentes dáse unha condición xurídica equiparada (a de pai ou nai) que non pode verse supeditada á artificial preeminencia dun ascendente sobre o outro sen crear entre eles un grave desequilibrio. Así sucede agora, xa que o ascendente de quen dependen

economicamente os fillos pode ver eliminada toda posibilidade de solicitar o título se o proxenitor que ten a custodia non presta o seu consentimento.

Ademais, a convivencia non debe prevalecer sobre o sostemento económico porque a lei só a toma en conta para determinar a composición das unidades familiares. O lóxico sería que a lei permitise que ambos os proxenitores, aínda que estivesen separados ou divorciados, puidesen seguir figurando no título de familia numerosa mentres estea vixente respecto dos membros da unidade familiar que sigan cumprindo as condicións para formar parte do mesmo, non sendo aplicable aos fillos que xa non as cumpren. A propia lei, en congruencia con este principio, establece que o título de familia numerosa deberá renovarse ou deixarse sen efecto cando varíe o número de membros da unidade familiar ou as condicións que deron motivo á expedición ou posterior renovación do título e iso supoña un cambio de categoría ou a perda da condición de familia numerosa, así como cando algún dos fillos deixe de reunir as condicións para figurar como membro da familia numerosa, aínda que iso non supoña modificación da categoría en que esta está clasificada ou a perda de tal condición, que persistirá mentres polo menos un deles reúna as condicións previstas no artigo 3. Con todo, nestes casos a vixencia do título entenderase exclusivamente respecto dos membros da unidade familiar que sigan cumprindo as condicións para formar parte do mesmo e non será aplicable aos fillos que xa non as cumpren.

Ademais, a Consellería de Política Social restrinxe aínda máis o ámbito de aplicación ao aplicar indebidamente o criterio da convivencia. Os problemas prodúcense nos casos de custodias compartidas e cando o proxenitor que ten a garda e custodia solicita ao seu favor a expedición do título – en moitos casos, sen comunicarllo ao outro proxenitor– aínda que sexa este último de quen dependen economicamente os fillos.

Ao redor desta interpretación, cabe facer as seguintes consideracións:

1º. -A cláusula pola que opera o criterio de convivencia aplícase unicamente nos supostos nos que non hai acordo entre os pais sobre os fillos que deban considerarse incluídos na unidade familiar, ou en cada unha das unidades familiares, no seu caso. Esta é a redacción literal da norma, que aparece nun parágrafo separado, o que denota que ten un carácter aclaratorio da definición da familia numerosa constituída polo pai ou a nai separados ou divorciados, con tres ou máis fillos, sexan ou non comúns, aínda que estean en distintas unidades familiares, sempre que se atopen baixo a súa dependencia económica, aínda que non vivan no domicilio conxugal. De feito, esta expresión “domicilio conxugal”, é completamente inexacta porque nos casos de separación e divorcio xa non existe domicilio conxugal en sentido propio.

O Real Decreto 1621/2005, do 30 de decembro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 40/2003, do 18 de novembro, de protección ás familias numerosas, tampouco di nada sobre este punto.

2º. -A lei establece que deben darse nos fillos tres condiciones para que se recoñeza e manteña o dereito para ostentar a condición de familia numerosa:

a) Ser solteiros e menores de 21 anos de idade, ou ser discapacitados ou estar incapacitados para traballar, calquera que fose a súa idade. Tal límite de idade ampliarase ata os 25 anos de idade, cando cursen estudos que se consideren adecuados á súa idade e titulación ou encamiñados á obtención dun posto de traballo.

b) Convivir co ascendente ou ascendentes, sen prexuízo do previsto no artigo 2.2. c) para o suposto de separación dos ascendentes. Entenderase en todo caso que a separación transitoria motivada por razón de estudos, traballo, tratamento médico, rehabilitación ou outras causas similares non rompe a convivencia entre pais e fillos, nos termos que regulamentariamente se determinen.

c) Depender economicamente do ascendente ou ascendentes.

É dicir, os fillos solteiros menores de 21 anos (coas excepcións previstas para os menores de 25 anos que continúan os seus estudos ou a súa formación) deben convivir cos ascendentes e depender economicamente deles. Pero se os pais están separados ou divorciados, prima o criterio da dependencia económica. A propia exposición de motivos da lei indícao así: "Deste xeito, inclúense novos supostos que poden dar lugar ao recoñecemento da condición de familia numerosa, como son as familias formadas polo pai ou a nai separados ou divorciados con tres ou máis fillos, aínda que non exista convivencia, sempre que dependan economicamente de quen solicite tal recoñecemento".

O criterio da convivencia só rexe para determinar a composición das unidades familiares en caso de desacordo dos pais sobre quen convive cun ou outro, posto que ninguén poderá ser computado, para os efectos desta lei, en dúas unidades familiares ao mesmo tempo (art. 3.3) pero, a diferenza da interpretación que fai a consellería, se non se dan simultaneamente a convivencia e a dependencia económica, pode solicitar o recoñecemento como familia numerosa o proxenitor de quen dependan economicamente os fillos, aínda que non exista convivencia.

Parece necesario, por tanto, adoptar as disposicións oportunas para que se cumpra o tenor da lei e se permita ao pai ou nai divorciado ou separado con tres ou máis fillos –sexan ou non comúns, aínda que estean en distintas unidades familiares, sempre que se atopen baixo a súa dependencia económica–, que poida optar por solicitar o recoñecemento da condición de familia numerosa, propoñendo a estes efectos que se teñan en conta fillos que non convivan con el, a cuxo fin deberá presentar a resolución xudicial na que se declare a súa obrigación de prestarlles alimentos.

Nos supostos nos que xa se teña expedido o título ao ascendente que tiña a custodia, sen contar co consentimento do proxenitor sustentador, deben adoptarse as disposicións apropiadas para que este poida exercer o mencionado dereito de que se expida o título ao seu favor xa que un dos motivos da lei é protexer ás familias numerosas

formadas polo pai ou a nai separados ou divorciados con tres ou máis fillos, aínda que non exista convivencia, sempre que dependan economicamente de quen solicite tal recoñecemento. A tal fin, unha solución posible sería a inclusión no título de ambos os ascendentes, con independencia de que xa non exista vínculo conxugal.

B) Programas de apoio á natalidade

A Consellería de Política Social declarou que "conseguir a revitalización demográfica e o recambio xeracional convértese nun obxectivo urxente e imprescindible para a sustentabilidade económica e social e por iso, a Xunta de Galicia, desde o ano 2013, veu recollendo este desafío en sucesivos documentos de planificación que culminaron na instauración da recuperación demográfica como un principio transversal a todos os eixos de actuación do Goberno autonómico que leva a cabo o Plan estratéxico rexional Galicia 2015-2020, onde se recolle ademais un paquete integral de medidas para avanzar no obxectivo de crear en Galicia un ambiente social favorable para vivir, para formar unha familia e para que cada quen poida ter os fillos e fillas que desexe" (parte expositiva da Orde do 23 de decembro de 2016).

Neste contexto, a finais do ano 2015 a Administración autonómica puxo en marcha o Programa de apoio á natalidade (PAN), un programa de carácter integral e con vocación de permanencia no tempo. A tarxeta Benvida forma parte deste programa e está dirixida a paliar o custo que leva o coidado dos fillos e fillas no primeiro ano de vida. A primeira convocatoria fíxose mediante unha Orde do 22 de decembro de 2015.

a-Tarxeta Benvida

A Consellería de Política Social aprobou a Orde do 23 de decembro de 2016 pola que se estableceron as bases polas que se rexería a concesión da axuda económica, a través da tarxeta Benvida, para as familias con fillas e fillos nados no ano 2017 e procedíase á súa convocatoria. Aos fillos por natureza equipáranse os adoptados ou que estean en situación de garda con fins adoptivos cando o neno ou nena sexa menor dun ano.

Con esta axuda preténdese contribuír a sufragar os gastos derivados da crianza durante o primeiro ano de vida. Esta tarxeta poderá ser utilizada unicamente en farmacias, parafarmacias, supermercados, tendas de alimentación e establecementos de puericultura ou especializados en artigos e produtos para a infancia. Deste xeito, a axuda contribuirá a que as familias poidan atender os maiores gastos que supón o nacemento, derivados da adquisición de produtos básicos para o neno, como, entre outros, o leite e outros alimentos infantís, cueiros, produtos de hixiene infantil ou produtos farmacéuticos.

Con carácter xeral, a contía total da axuda será de 1.200 euros a razón de 100 euros/mes durante o primeiro ano de vida do fillo ou filla. Ás axudas obxecto desta convocatoria destínase un orzamento total de 18.000.000 euros, que se imputará a unha

aplicación orzamentaria, distribuída en dúas anualidades, dos cales 9.000.000 euros corresponden ao ano 2017 e 9.000.000 euros ao 2018.

Ao amparo desta convocatoria presentáronse ata a data deste informe preto de 16.000 solicitudes de axuda. Á vista dos poucos expedientes de queixa que se promoveron, este programa parece funcionar adecuadamente. Con todo, déronse, puntualmente, algúns desaxustes.

No expediente Q/13912/17 indicábase que se presentou recurso de reposición contra unha resolución da Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica, indicando que non se deu a opción por parte da administración de achegar determinada documentación que, segundo a resolución, non se puido obter por non ser facilitada pola AEAT, procedendo directamente a resolver a denegación da axuda. A resolución denegatoria recolle como "feito" que segundo os datos facilitados pola Axencia Estatal de Administración Tributaria, o promotor da queixa presentou varias declaracións no exercicio fiscal de 2014 e non se facilitaba información. Aínda que a referida solicitude reunía todos os requisitos necesarios para a súa tramitación, polo cal non resultaba preciso requirir documentación adicional á presentada, comprobada a renda per cápita da unidade familiar e segundo os datos facilitados pola Axencia Estatal de Administración Tributaria, o cónxuxe ou parella da solicitante presentou varias declaracións do IRPF no exercicio 2014 e non facilitaba máis información. Por iso, resolveuse a solicitude con carácter desfavorable.

En novembro de 2016 presentouse recurso de reposición no que se achegaba documentación xustificativa da renda do interesado. Este recurso foi resolto favorablemente en febreiro de 2017 ao quedar acreditado o nivel de renda da unidade familiar e non superar a establecida na convocatoria. Esta establece que a renda per cápita da unidade familiar, sumadas a base impoñible xeral e a base impoñible do aforro, da declaración do imposto da renda das persoas físicas (en diante IRPF) do ano 2015 non pode superar os 45.000 euros. No caso de que esta contía fose superior, a renda per cápita, entendida como a suma das bases impoñibles xeneral e do aforro dividida polo número de membros da unidade familiar, non deberá superar os 13.500 euros.

A Consellería de Política Social informaba que se estaban realizando os trámites necesarios para emitir a tarxeta Benvida, o que supoñía certos trámites como elaboración, fiscalización e pago de documentos contables, emisión da tarxeta por parte da entidade bancaria colaboradora na xestión, carga da achega correspondente e posterior envío da tarxeta ao domicilio da interesada.

Na Q/14459/17 expúxose o problema da solicitude da tarxeta pola representante legal da nai, unha persoa menor de idade. Tras o nacemento, iniciaron os trámites de inscrición no Rexistro Civil da recentemente nada, e a solicitude das axudas económicas pertinentes. Con todo, o feito de ser a nai menor de idade impedía unha inscrición directa do nacemento xa que debía enviarse a documentación á Fiscalía de Menores e esperar a que se autorizase a inscrición para poder entregarlles o libro de familia. Para a solicitude

da tarxeta Benvida debe achegarse o libro de familia, polo que se lles informou que non podían pedir a axuda ata que tivese no seu poder o libro de familia.

Esta axuda ten un prazo de solicitude de dous meses a partir da data de nacemento. En canto recibiuse o libro de familia achegouse xunto coa solicitude, pero non foi aceptada por superar o prazo legal de dous meses desde o nacemento.

Co escrito de queixa achegábase copia do selo e data de expedición do libro de familia, do que se remitiu unha copia á consellería. Levaba como data de expedición o día 11 de xaneiro de 2017, foi recollido ao día seguinte, xoves, e presentado o luns inmediatamente seguinte, día 17 de xaneiro, o que acreditaba a vontade de achegar os documentos en canto se dispuxo deles.

Por outra banda, o libro de familia non é xa, como é sabido, un documento obrigatorio. Desde a reforma levada a cabo pola Lei 20/2011, do 21 de xullo, do Rexistro Civil, o réxime da publicidade do Rexistro Civil articúlase a partir de dous instrumentos: a certificación electrónica e o acceso da Administración, no exercicio das súas funcións públicas, á información rexistral. Este último concíbese como o instrumento preferente de publicidade, de tal forma que só en casos excepcionais o cidadán deberá presentar certificacións de datos do Rexistro Civil.

Ademais, non se tiveron en conta as circunstancias excepcionais da maternidade dunha persoa menor de idade, que non ten capacidade de obrar plena e que precisa autorización xudicial con audiencia do Ministerio Fiscal para a inscrición do nacemento dun fillo, ao amparo do artigo 121 do Código civil, o que necesariamente ten que incidir nunha distinta consideración dos prazos administrativos para a tramitación da tarxeta que non supón, de ningún xeito, unha decisión discrecional ou arbitraria senón a aplicación do principio de equidade, como principio xeral do ordenamento xurídico. É necesario ponderar tamén que o procedemento de inscrición do nacemento non segue neste caso a tramitación ordinaria polo que non se lle pode aplicar o réxime común.

Despois de recibir a solicitude de informe do Valedor do Pobo comprobouse que a solicitude reunía os requisitos recollidos na Orde de convocatoria do 22 de decembro de 2015 pola que se establecen as bases polas que se rexerá a concesión da axuda económica, a través da tarxeta Benvida, para as familias con fillas e fillos nados no ano 2016. Por resolución do 5 de xuño de 2017 resolveuse conceder a axuda solicitada por un importe de 1.200 euros a razón de 100 euros mensuais.

Aínda que se produciron certas incidencias para poder notificar á interesada a resolución de concesión, xunto coa tarxeta, solucionáronse os problemas cos datos de contacto e a interesada remitiu un novo número de teléfono e domicilio ao que se enviaron inmediatamente ambos documentos.

Na Q/25899/17 denunciábase a discriminación que consideraban sufrir como consecuencia da aplicación da normativa da tarxeta Benvida, regulada pola Orde do 23 de decembro de 2016 da Consellería de Política Social, ao denegárselles a axuda

económica pola adopción da súa filla, nacida en Vietnam, sendo de abril de 2017 a resolución administrativa vietnamita legalizada e traducida ao español pola que se converteron, para todos os efectos, en pais dunha nena nada no ano 2016.

Con todo, ao solicitar a citada axuda económica e cumprir os requisitos que recolle a Orde de convocatoria, denegouse a axuda en base a que a súa filla naceu no ano 2016, tendo en conta a efectos desta axuda a data de nacemento e non a data da resolución administrativa, tal como fan o resto de administracións públicas a efectos legais.

Os promotores da queixa entendían que a pesar de estar recollida a adopción dentro dos beneficiarios, os trámites para unha adopción internacional como é o caso, levan varios anos desde o seu inicio ata a súa culminación efectiva. Alegaban descoñecer algún caso en que sexa posible que o ano de nacemento do menor coincida co ano da data da resolución definitiva da adopción, quedando desta forma a práctica totalidade dos menores adoptados excluídos.

A efectos xurídicos, sociais, civís e administrativos, a data da resolución definitiva marca para todas as administracións o nacemento de todas as obrigacións legais que leva a adopción. Como exemplo destes dereitos e obrigacións, o promotor da queixa indicaba que o permiso de paternidade iníciase ese mesmo día de abril de 2017 coa resolución; na declaración de Facenda prodúcese a desgravación no exercicio de 2017, non o exercicio 2016 que foi o ano do nacemento do menor; non se pode inscribir no Padrón municipal ata que non se presente a resolución de adopción...

Entendían que, tal e como está redactada a Orde, é case imposible que un neno adoptado internacionalmente chegue a ser beneficiario, xa que é practicamente imposible que o nacemento e a resolución, debido aos trámites que levan implícitos, coincidan no mesmo ano. Así, está a discriminarse a nenos que ten a veciñanza civil galega polo seu lugar de nacemento (…) O non aplicar como data efectiva a data da resolución aos nenos e nenas adoptados supón unha grave desigualdade e agravio comparativo que carece de xustificación posible por parte da administración, sufrindo e pagando dunha parte o elevado custo que leva unha adopción internacional e, doutra banda, sendo excluídos da axuda económica que xestiona a Xunta como se estes fillos e fillas non comesen ou usasen cueiros, independentemente de que teñan un ou cinco anos.

Deuse traslado á Consellería de Política Social desta situación para que na medida do posible, modificase no futuro este requisito da orde de convocatoria, de modo que, a efectos de poder percibir a axuda económica se teña en conta a data da resolución administrativa ou xudicial de adopción e non haxa límite de idade para os nenos e nenas adoptados.

No momento da redacción deste informe presentouse unha nova queixa baseada na demora da resolución, con tres meses de media, a pesar de tratarse dun procedemento moi sinxelo de acreditación da circunstancia do nacemento; que as recargas non son mensuais nin regulares no tempo o que non permite a planificación dos gastos ás familias, tendo en conta, ademais, de que son os primeiros meses de nacemento do fillo cando concorren os gastos máis importantes cuantitativamente. A persoa que promovía o expediente consideraba excesivo o prazo de resolución de tres meses destas axudas, que no seu caso case foi esgotado, tendo en conta que é un procedemento moi sinxelo que se limita a comprobar o feito do nacemento e a renda. Por outra banda, ao axudarse economicamente a sufragar os gastos derivados da crianza durante o primeiro ano de vida e pola duración total destas axudas (12 meses) entendía que debía ser un procedemento moito máis rápido. Tamén mostraba o seu desacordo polo descoñecemento total de cando se farían as recargas.

En canto á desconformidade co prazo de resolución de tres meses que manifesta a queixa, a consellería indicou que está dentro dos prazos establecidos pola propia norma reguladora da axuda (artigo 9.2 da Orde do 23 de decembro de 2016), sendo polo demais unha apreciación subxectiva a maior rapidez que debería ter a resolución. Como elemento para avaliar os tempos de tramitación, sinala a consellería que se tramitaron preto de 16.000 solicitudes que levan consigo, como calquera outra axuda, un proceso de revisión de documentación, de comprobación de datos que obran en poder doutras administracións (por exemplo, de renda, as certificacións de estar ao día nas obrigas tributarias, que deben emitir a Axencia Estatal de Administración Tributaria, a Tesourería Xeral da Seguridade Social e a Consellería de Facenda, tal e como establece o artigo 20.3 da Lei 9/2007, do 13 de xuño), comunicación aos solicitantes de requirimento de emendas ou de achegar documentos están incompletos, etc. De feito, a documentación requirida no artigo 6.2 da Orde do 23 de decembro de 2016 é moito máis ampla que achegar simplemente o libro de familia e os certificados de renda.

C) O sistema de protección: a urxencia de incrementar os seus recursos

O artigo 12 da Lei Orgánica 1/1996, do 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor, na redacción dada pola Lei 26/2015, establece que a protección dos menores polos poderes públicos realizarase mediante a prevención, detección e reparación de situacións de risco, co establecemento dos servizos e recursos adecuados para tal fin, o exercicio da garda e, nos casos de declaración de desamparo, a asunción da tutela por ministerio da lei. Nas actuacións de protección deberán primar, en todo caso, as medidas familiares fronte ás residenciais, as estables fronte ás temporais e as consensuadas fronte ás impostas. Impón ademais un control periódico e regular da situación dos menores obrigando a que calquera medida de protección non permanente que se adopte respecto de menores de tres anos sexa revisada cada tres meses, e respecto de maiores desa idade, cada seis meses. Nos acollementos permanentes a revisión terá lugar o primeiro ano cada seis meses e, a partir do segundo ano, cada doce meses.

Os datos de 2017 mostran que había 2.429 menores no sistema de protección en Galicia e 43 menores máis que estaban cunha delegación de garda con fins de adopción. Deles, 1.785 nenos e adolescentes estaban tutelados pola Entidade Pública ao declararse unha situación de desamparo. Con medida de acollemento familiar había 1.357 menores, a inmensa maioría convivindo coa súa propia familia extensa (1.114 nenos) e só 243 menores ao coidado de familias alleas.

Con medida de acollemento residencial había 1.072 menores de idade, case un cento deles menores de seis anos.

a- O exercicio da garda pola Entidade Pública

Na configuración actual do sistema de protección aclárase a situación da garda de menores; contempla a garda provisional dun menor pola Entidade Pública dentro das medidas de atención inmediata, para atender situacións de urxencia, sen declaración previa de desamparo nin solicitude expresa dos proxenitores, mentres se determina a posible situación de desamparo. Regula a garda voluntaria de menores, con duración máxima de dous anos, salvo que o interese superior aconselle a súa prórroga. A Entidade Pública deberá elaborar un plan individual de protección no que se incluirá un programa de reintegración familiar.

A Consellería de Política Social ten abertos neste momento 644 expedientes cunha medida de garda.

En relación con esta medida, recibiuse a queixa dunha nai sobre a vixilancia que se levaba a cabo sobre a súa filla adolescente, en situación de garda voluntaria (Q/21386/17), manifestando que nin o servizo de menores nin o colexio nin o centro residencial facían nada para resolver a situación. Con todo, o informe da Administración mostrou que se estaba traballando intensamente para corrixir a conduta da menor.

Nun principio, o Equipo Técnico de Menores (ETM) considerou a conveniencia de estimar a solicitude de garda administrativa formulada pola nai a favor da súa filla, e outorgar o seu exercicio ao Director do Centro Príncipe Felipe, onde causou alta o en setembro de 2016. En febreiro de 2017, tras ser avaliada a situación polo equipo técnico e pola comisión de avaliación do centro, considerouse absolutamente necesario e urxente que se efectuase o traslado da menor a outro centro, co fin de ofrecer máis garantías de protección propia e evitar as súas continuas ausencias voluntarias, nas que non se coñecía o seu paradoiro durante días, nin as persoas coas que estaba. Desde o centro, que é un centro de protección aberto non se podían ofrecer máis medidas de seguridade que as que se adoptaron, resultando infrutuosas porque en ningún caso diminuíuse o risco e o perigo que rodeaban á menor nas súas fugas. Na adolescente dábase un rexeitamento total das normas de convivencia no centro e reiteradas ausencias voluntarias que duraban varios días, con perigo para a súa integridade, arrastrando a outros menores con ela e que, segundo ela mesma comunicaba, non ían cesar. Tratábase dunha menor con problemas de conduta na que se daba unha constante negativa a

aceptar axuda; o uso da violencia se non conseguía o que demandaba, mantendo unha actitude provocadora e desafiante; e o rexeitamento a obedecer ao persoal educativo.

Non acataba os horarios e actividades do centro; producíanse continuas faltas de asistencia ao centro educativo ata o punto de que se activou un procedemento de absentismo escolar; ameazaba e agredía fisicamente a outros menores do centro; producía desfeitas no mobiliario e detectábanse consumos de tabaco, alcol e porros, negándose a deixar de facelo e faltando ao respecto ao persoal educativo e á directora cando tentaban revisar as súas pertenzas.

No mes de marzo de 2017, o educador de garda conseguiu abrir a súa mochila esperando atopar bebidas, pero achou un coitelo de cociña moi afiado, manifestando a menor que era "*para rajarle a cara*" a outra nena. Consta, ademais, que estaba implicada como posible autora en varios procedementos penais, incluíndo unhas dilixencias preliminares por roubo con violencia.

Ante a gravidade dos feitos, o ETM considerou que a menor debía ser trasladada ao Centro Santo Anxo de Rábade situado en Lugo, para dar cobertura ás necesidades que presentaba. Pouco tempo despois fíxose efectiva a medida de ingreso en réxime de internamento nese centro, cun programa de reeducación.

b- Unidades de primeira acollida e centros para menores con problemas de conduta

Debemos poñer de manifesto que segue sen resolverse en Galicia o problema das unidades de primeira acollida, ás que chegan menores a instancias da Garda Civil, a Policía nacional ou local ou a Fiscalía de Menores, para o seu diagnóstico e valoración, e a súa posterior derivación ao recurso máis adecuado.

Ingresan, por tanto, menores en situación de risco ou de desamparo pendentes de declaración, que moitas veces precisan atención urxente por padecer patoloxías psiquiátricas, toxicomanías, problemas de conduta ou que son estranxeiros non acompañados, con perfís persoais e sociais que requiren unha atención inmediata moi especializada que, con todo, tardan en recibir. Ao producirse o ingreso en centros residenciais ordinarios, adoitan producirse situacións moi perturbadoras para os demais usuarios, como fugas ou agresións, que afectan ao normal desenvolvemento da vida do resto dos menores atendidos. Hai que ter en conta que o ingreso dun neno ou adolescente nun centro de acollida, aínda que sexa provisional e urxente, é unha medida de carácter residencial, de seis meses de duración legal máxima, que debe cumprir as características óptimas para a recuperación física e psicolóxica deste neno ou adolescente. En realidade, as medidas de acollida, que deben ser transitorias e provisionais, a miúdo acaban excedendo o tempo máximo de seis meses de duración, sobre todo cando o ingreso produciuse nun centro ordinario.

O centro Santo Anxo, en Rábade (Lugo) segue producindo numerosos problemas derivados do diverso perfil dos menores derivados a este recurso. Como vimos, en 2016 presentouse unha queixa colectiva por parte do persoal educativo do centro. O escrito de queixa manifestaba que desde 1953, este centro de menores veu desenvolvendo o seu labor educativo con menores de características especiais e que nesas seis décadas, o espazo físico do centro foi evolucionando á vez que o facían os menores e o equipo educativo. Inicialmente, varios centros de características similares atendían aos menores da súa propia provincia, especialmente a aqueles nenos que polas súas características non tiñan cabida noutros centros de protección. O persoal educativo do centro de Lugo sinalaba que, dos catro centros de Galicia, un reconverteuse nun centro para o cumprimento de medidas xudiciais de internamento (o centro Avelino Montero de Pontevedra), o da provincia da Coruña pasou a ser xestionado por unha entidade privada (Concepción Arenal, Palavea) e o terceiro (centro Montealegre, en Ourense) pechou para a realización de obras, que seis anos despois, segundo parece, non finalizaran. Por tanto o centro Santo Anxo da Garda, en Rábade, é actualmente un centro único que presta atención a menores de toda Galicia.

O perfil de menores tamén foi cambiando. Nalgún momento conviviron menores con medidas xudiciais de internamento con outros do sistema de protección, situación que cesou en 2001 coa entrada en vigor da Lei Orgánica 5/2000, do 12 de xaneiro, reguladora da responsabilidade penal dos menores. O grupo de menores residentes caracterízase pola indefinición. Trabállase con mozos e mozas que esgotaron outros recursos de protección, menores con problemas de conduta, con comportamentos delituosos (moitos deles cumprindo medidas xudiciais no medio aberto: liberdades vixiadas, prestación de servizos á comunidade, ou convivencias con grupo educativo), menores detidos ou internados por chamadas ao teléfono da infancia (con condutas violentas ou agresivas) á espera de que se valore a súa situación e outros cunha problemática máis propia dun centro terapéutico.

O feito de estar a funcionar como unidade de primeira acollida, de centro para trastornos de conduta, de centro terapéutico..., menoscaba o dereito dos menores para ser internados nun centro específico adecuado ás súas características. Este aspecto foi corroborado, segundo indícase na queixa, pola Fiscalía de Menores de Lugo, en escrito do 24 de novembro de 2015 (con posterioridade á entrada en vigor da Lei Orgánica 8/2015 e da Lei 26/2015), no que se opón a que ese centro sexa utilizado como centro de primeira acollida, argumentando que non resulta adecuado que menores sen prognóstico convivan, aínda que sexa temporalmente, con internos con problemas de conduta.

Coa entrada en vigor da Lei Orgánica 8/2015 de modificación do sistema de protección á infancia e á adolescencia e a Lei 26/2015 do 28 de xullo, por primeira vez a lexislación contempla a existencia dos denominados "centros de protección específicos para menores con problemas de conduta". Nesa lei regúlanse cuestións propias do funcionamento destes centros como medidas de seguridade, contención e illamento, rexistros persoais e materiais, a administración de medicacións, ou o réxime de vistas, saídas ou comunicacións. Neste sentido, a Lei orgánica 8/2015, do 22 de xullo, de

modificación do sistema de protección á infancia e á adolescencia introduce na Lei orgánica 1/1996, do 15 de xuño, de protección xurídica do menor, un capítulo IV comprensivo dos artigos 25 a 35, dedicado aos centros de protección específicos de menores con problemas de conduta. Aínda que a maioría das previsións deste capítulo sexan de directa aplicación, prevé a existencia dun réxime disciplinario, que debe ser fixado pola normativa autonómica. Pois ben, no ordenamento xurídico español, o establecemento de faltas e sancións require a aprobación dunha norma con rango de lei. Ademais da regulación deste réxime disciplinario, a Comunidade Autónoma ten que adaptar toda a normativa de protección da infancia e a adolescencia ás leis estatais, e debe incorporarse nunha única lei autonómica. Trátase dun labor que require tempo de reflexión e de tramitación como se comproba no feito de que o resto das comunidades autónomas tampouco procederon con carácter inmediato á modificación das súas normas.

Nesa tipoloxía de centro e o seu funcionamento, o persoal educativo do centro de Lugo atopa numerosas coincidencias que veñen dar forma ao seu carácter excepcional como son o perfil dos menores, ser centro de referencia para menores con condutas agresivas ou violentas, a autorización xudicial preceptiva para o internamento no Santo Anxo, a presenza de persoal de vixilancia ou a existencia do MES. En definitiva, a queixa poñía de relevo a solicitude do persoal educativo de que se clarificase a tipoloxía do centro, en consonancia cun perfil de menor determinado, para poder adecuar todas as actuacións á lexislación aplicable, en función da súa configuración administrativa.

> Recomendouse á Consellería de Política Social que se abordase con urxencia o desenvolvemento regulamentario dos centros específicos para menores con problemas de conduta entre os que tería encaixe o centro Santo Anxo, ao ser a tipoloxía máis adaptada ao perfil dos menores que residen nel. A comunicación da tipoloxía que fixo a consellería ao centro en 2013 debe ser axustada ao marco normativo actual, derivado do novo sistema de protección de menores. Na medida do posible, débense adoptar as medidas necesarias para que os usuarios do centro dispoñan de todos os recursos persoais precisos para dar a mellor resposta educativa e de atención.

Neste sentido, sería adecuado que a consellería analizase:

-cal é o perfil dos usuarios, evitando que convivan menores con problemas de conduta con outro perfil de menores que precisan recursos moi específicos a pesar de que non teñan impostas medidas xudiciais, ou con menores que presentan problemas que precisan internamentos terapéuticos. Neste punto, entendemos que coa entrada en vigor dun marco normativo que modifica esencialmente o sistema de protección, sería conveniente facer unha profunda reorganización da rede de centros. Como parte desta reorganización, suxerimos á Consellería de Política Social que considerase a necesidade dun centro específico para menores con problemas de conduta no sur da comunidade

autónoma para facilitar a proximidade dos residentes coas súas familias, evitando longos desprazamentos ao centro de Rábade.

-que se acordase coa dirección, cos educadores e o resto do persoal do centro as necesidades ordinarias e extraordinarias de desprazamentos dos menores nos vehículos dos que se dispón no centro e que en cada caso determinásese quen é o persoal responsable desta tarefa e as coberturas pertinentes.

-sobre o perfil dos ingresos, a Consellería de Política Social debería tomar en consideración as valoracións da Fiscalía de Menores de Lugo do 24 de novembro de 2015 sobre a configuración do centro como de primeira acollida.

A consellería respondeu a esta resolución a principios de 2017. De feito, xa se están estudando os diferentes aspectos da normativa estatal que deben ser incorporados á normativa galega e aqueles puntos que hai que modificar. A Consellería de Política Social mostra a vontade de acometer as reformas normativas que sexan precisas para adaptar os centros de menores da nosa comunidade ao novo marco xurídico e impulsar, de acordo cos procedementos establecidos, o réxime dos centros de protección específicos de menores con problemas de conduta.

A Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica manifesta que comparte a necesidade de realizar unha análise sobre a adaptación da rede de centros ás necesidades actuais dos menores do sistema de protección. Neste sentido, a Estratexia Galega para a Infancia e a Adolescencia, pendente de aprobación, recolle esta actuación entre as medidas para desenvolver.

Polo que respecta aos ingresos urxentes, a nova normativa de protección de menores recolle a figura da garda provisional, precisamente para dar cobertura ás situacións de urxencia, que a administración xa organizara a través dunha circular interna.

Esta circular regula os internamentos dos menores que se producen con carácter urxente fóra dos horarios de traballo dos Equipos Técnicos do Menor (fundamentalmente noites, fins de semana e festivos). Conforme a esta instrución, o Centro Santo Anxo da Garda é centro de referencia para ingresos urxentes de mozos de máis de 14 anos das provincias da Coruña e Lugo cando o obxecto do ingreso sexa unha detención por conduta violenta ou o menor mostre unha conduta violenta ou agresiva.

A Consellería de Política Social amosa a vontade de acometer as reformas normativas que sexan precisas para adaptar os centros de menores da nosa comunidade ao novo marco xurídico e impulsar, de acordo cos procedementos establecidos, o réxime dos centros de protección específicos de menores con problemas de conduta.

Así mesmo, están a ultimarse as obras de acondicionamento do Centro Montealegre, en Ourense, e está previsto poñelo en funcionamento de inmediato como centro terapéutico con 24 prazas, unha vez que se resolva o procedemento de contratación da dirección e xestión do recurso.

c- Acollementos

Como xa indicamos en informes anteriores, nesta materia adoita producirse unha desconformidade coas medidas de protección acordadas ou as intervencións realizadas.

Con relación aos aspectos que puidemos coñecer por mor das queixas relacionadas con este ámbito, como é habitual, en varios casos trátase de proxenitores desconformes coa valoración que se fixo por parte dos equipos técnicos dos correspondentes Servizos de menores pola que se conclúe o desamparo dos seus fillos, a suspensión da patria potestade e a asunción da tutela por parte da Consellería de Política Social (Q/13990/17, Q/74/17, Q/14633/15, Q/21556/17, Q/22747/17, Q/22734/17, Q/22711/17, entre outras). En moitos casos, os pais ou nais dos menores recorreron en vía xudicial a resolución do xefe territorial correspondente que declara o desamparo e acorda a medida de protección. Nestes supostos, non cabe unha actividade de supervisión polo que as queixas deben ser inadmitidas. Con todo, é frecuente que as familias se dirixan á institución cando é previsible que a administración adopte algunha medida de protección ou con carácter inmediato á decisión administrativa para impedir que a medida finalmente leve a cabo. Como é natural, a institución do Valedor do Pobo non pode entrar no fondo material de moitas destas queixas. Comprendendo a enorme angustia que os proxenitores experimentan nestas situacións, a valoración das circunstancias concretas nas que se atopan eses menores e a determinación de en que medida é urxente apartar ao menor dun perigo ou evitarlle prexuízos na súa contorna familiar ou fronte a terceiras persoas corresponde aos servizos especializados. A identificación das dificultades dos pais para dar aos seus fillos a necesaria asistencia ou avaliar a posible desprotección é unha decisión administrativa que pode ser sempre revisada polos órganos xudiciais, coa intervención preceptiva do Ministerio fiscal.

Con todo, en moitos destes expedientes levase a cabo unha supervisión da actuación administrativa desde o punto de vista do procedemento seguido, do trato dispensado polos equipos técnicos, do seguimento do caso e da atención e o apoio prestado ás familias.

Outro ámbito de queixas constitúeno aquelas nas que as familias manifestan o seu desacordo coa intervención realizada, co réxime de comunicación proposto (periodicidade dos encontros cos fillos e fillas ou co carácter supervisado destes, ou desconformidade co exercicio da garda dos menores.

Na maioría dos casos non pode apreciarse unha actuación administrativa irregular ou lesiva de dereitos senón que só pode observarse unha lóxica oposición a medidas administrativas que supoñen a máis profunda intervención posible na situación dunha

familia como é a separación de fillos menores de idade do núcleo familiar por considerar que non presta ao neno a protección e atención adecuadas.

d- A delegación de garda con fins de adopción e problemas coas adopcións internacionais

Os procesos de adopción nacional teñen unha especial complexidade derivada do feito de que os menores son susceptibles de adopción cando sexa absolutamente contrario ao seu interese a reintegración coa súa familia biolóxica ou cando careza dela. En función das características de cada menor, a Entidade Pública que o tutela debe atopar unha familia apta para que poida desenvolver vínculos de filiación.

> Este proceso de valoración da situación dos menores discorre en paralelo coas valoracións de idoneidade dos adoptantes, pero os seus tempos non son coincidentes. Por iso, son procedementos extremadamente delicados nos que a comunicación, a información e o apoio resultan esenciais para o éxito do proxecto persoal e familiar.

Os datos estatísticos achegados pola Consellería de Política Social son os seguintes:

Adopción nacional. Solicitudes presentadas, segundo o estado de trámite da solicitude					
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	**Galicia**
Solicitudes presentadas	**38**	**7**	**14**	**30**	89
Resolucións de Garda con fins de adopción	**11**	**5**	**6**	**12**	34
Propostas de adopción realizadas	**14**	**2**	**6**	**16**	38
Autos de adopción producidos	**10**	**5**	**9**	**19**	43

Adopción nacional. Menores de Lista Única (de 0 a 1 años) dados en adopción					
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	**Galicia**
Procedencia	7	1	1	5	**14**
Destino	6	0	1	7	

Adopción internacional. Solicitudes presentadas					
CONCEPTO	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	**Galicia**
Solicitudes abertas (presentadas)	**37**	**5**	**3**	**19**	64

Adopción internacional. Expedientes tramitados pola Dirección Xeral segundo a forma de tramitación e por países.					
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	**Galicia**
INTERADOP GALICIA (ALTERNATIVA FAMILIAR DE CASTILLA LEÓN)					
Vietnam	3			5	**8**
ADECOP GALICIA (ENTIDAD COLABORADORA DE ADOPCIÓN INTERNACIONAL)					
Colombia	1			1	**2**
Vietnam	12	5		2	**19**
ACI GALICIA (ASOCIACIÓN PARA EL CUIDADO DE LA INFANCIA)					
China	4		1		**5**
Vietnam				1	**1**
MIMO GALICIA					
Bulgaria	1				**1**
Hungría	7	1	3	1	**12**
AAIM-CATALUÑA (ASOCIACIÓN PARA LA AYUDA A LA INFANCIA DEL MUNDO)					
Filipinas	1				**1**
BALBALIKA –CATALUÑA					
India		1			**1**
MAMI WATA - ANDALUCIA					
Costa Rica		1			**1**
NAMASTÉ - ARAGÓN					
India	1				**1**
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD (PROTOCOLO PÚBLICO)					
Brasil				1	**1**
Perú				1	**1**
TOTAL EXPEDIENTES	**30**	**8**	**4**	**12**	**54**

Nun escrito de queixa (Q/24110/17), unha parella indicábanos que non estaban de acordo coa forma na que se xestionou o proceso de garda con fins de adopción dun menor en acollemento residencial nun centro de protección. O proxecto adoptivo fracasou porque a información previa coa que se contaba sobre o menor non era completa nin axustada á realidade. Primeiro informouse que o menor, tutelado pola Xefatura Territorial en xaneiro de 2014, atopábase en situación de garda residencial no centro de protección. Tanto no informe emitido polo centro como nas sucesivas reunións mantidas cos responsables do mesmo, manifestouse que a adaptación do menor ao centro era boa e que non presentaba problemáticas destacables que puidesen impedir a integración nunha familia con fins adoptivos.

Iniciada a delegación de garda con fins de adopción, nos contactos mantidos coa familia para o seu seguimento, detectáronse xa durante a primeira semana múltiples

condutas disruptivas e carencias na asunción das pautas educativas que transmitira a dirección do centro como plenamente instauradas. O menor inicia a asistencia ao seu novo centro escolar e desde o primeiro momento o seu comportamento foi problemático, agredindo aos seus compañeiros e provocando alteracións do ritmo da aula, interferindo constantemente no seu normal desenvolvemento. O novo centro escolar solicitou informe sobre a anterior situación do menor, que foi remitido polo departamento de orientación do anterior colexio en marzo de 2016. O informe reflectía que o menor presentaba esta problemática xa durante o inicio do curso escolar e que nos meses que permanecera no centro, lográronse avances pouco significativos no seu comportamento, destacando que moitas das dificultades radicaban nas súas condicións de vida: o menor estaba institucionalizado desde os 18 meses, con numerosas persoas traballando con el en diferentes espazos, falta de coherencia na aplicación das normas e ausencia de referentes estables. Todo isto facía que o nivel cognitivo do menor fose inferior á súa idade real. A sintomatoloxía que presentaba o menor interfería negativamente nesta etapa evolutiva especialmente sensible, poñendo en grave risco o éxito da integración. En consecuencia, o equipo técnico considerou necesaria a asistencia do menor a unha terapia especializada de corte cognitivo-condutual, que puidese dar respostas a curto prazo ás graves dificultades que debería afrontar a familia. En xullo de 2016 a terapeuta informou da presenza no menor de déficits na adquisición de habilidades motrices e de percepción rápida, dificultades na coordinación psicomotora, linguaxe articulatorio e de estruturas motoras, dificultades académicas, problemas na comunicación non verbal, déficits na cognición social e déficits en atención e concentración. Por tanto, o menor presentaba síntomas evidentes dunha patoloxía. Foron os adoptantes os que levaron ao neno a un especialista en neuropediatría que estableceu un diagnóstico de cadro clínico encadrable nunha síndrome de alcoholismo fetal.

O informe non daba ningunha xustificación sobre esta evidente falta de coordinación da información relativa a un menor tutelado mentres estaba baixo a supervisión dunha institución pública. Non se entende como é posible que o departamento de orientación do centro escolar e a dirección do centro de protección non compartisen información sobre o menor, dado o seu perfil e a natureza dos seus problemas, e que se informase positivamente para unha garda con fins adoptivos.

A actitude, disposición e dedicación dos adoptantes foron sempre as adecuadas. De feito, a terapeuta que trataba ao menor informou que, respecto da área familiar, valorábase unha boa adaptación e integración das figuras parentais e o sentimento de pertenza á familia nuclear e extensa. Con todo, no informe non se aprecia ningunha valoración crítica da actividade das administracións implicadas na xestión da información sobre o menor senón que nalgún parágrafo parece suxerirse que o proxecto de adopción fracasou polas dificultades da familia para asumir a maternidade e paternidade dun neno con esta patoloxía e todas as súas implicacións, razón pola que se decidiu interromper o proceso de garda con fins adoptivos.

Non pode compartirse esta percepción inadecuada do problema xa que a causa desta situación atópase, claramente, nunha incorrecta información sobre o perfil do

menor e a súa compatibilidade cun proxecto de adopción. Por este motivo, é dificilmente comprensible que a situación tivese como consecuencia a falta de apoio e de receptividade cara á familia, e de resposta concreta ás súas demandas de reactivación do expediente. Neste sentido, formulouse unha recomendación á consellería, que foi aceptada.

Outra das queixas que coñecemos este ano referíase a adopcións internacionais (Q/13946/17). As familias, todas elas en proceso de adopción de menores en Etiopía comunicaron os seus problemas coa Entidade Colaboradora de Adopción Internacional Addis Galicia e coas autoridades etíopes para levar adiante os procesos de adopción internacional iniciados en 2012 e con xuízos positivos desde 2014. No mes de febreiro de 2017, o organismo acreditado pola Xunta de Galicia comunicou a súa inviabilidade económica e o cesamento da súa actividade de intermediación. Segundo os datos oficiais facilitados pola Xunta, mantíñanse abertos en Etiopía 51 expedientes (49 galegos e 2 asturianos) e en Burundi, 30 (10 de Andalucía, 9 de Galicia, 4 de Madrid e Valencia e un de Castela León, Asturias e Cantabria). Deles, 11 xa estaban a piques de finalizar. A Xunta de Galicia comunicou a imposibilidade da devandita entidade de proseguir cos seus expedientes de Etiopía e Burundi, pero non se aclaraba que solución se lle daría aos procesos de adopción que levaban en marcha, en moitos casos, cinco anos. Tampouco os das familias que, ademais, xa tiñan asignado un neno en Etiopía e pagaban 215 euros ao mes ao orfanato para a súa manutención, como as que promoveron a súa queixa ante o Valedor do Pobo.

O principal problema destas adopcións internacionais é que os países de orixe dos menores, como sucede con Etiopía e Burundi, esixen a intervención dun organismo acreditado para adopción internacional, e realízanse mediante un contrato privado, non a través dun protocolo público como ocorre con outros países como China. Nestes casos, as administracións públicas non poden continuar os procesos adoptivos en curso. A responsabilidade da Administración, como autorizante da devandita actividade, é obrigar á entidade a xestionar ata a súa finalización os expedientes xa asignados e que se atopaban finalizando os procesos nos países de orixe, que neste caso eran catro en Etiopía e sete en Burundi. A indignación das familias derivaba de que a principios de febreiro o órgano competente da Consellería de Política Social autorizou a Addis Galicia a incrementar as tarifas e cobrar 6.686,56 euros, motivado pola prolongada tramitación que supoñía unha adopción en Etiopía; unha posición do Goberno local que endurecera extraordinariamente as condicións; e a situación extrema dos orfanatos. A entidade, pola súa banda, esixiu un pago adicional de 8.000 euros para poder continuar os procesos en marcha, destinados supostamente a estes orfanatos.

Trátase, como é sabido, de procesos moi problemáticos ata o punto de que o 26 de setembro de 2017, a Dirección Xeral de Servizos para a Familia e a Infancia, do *Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad* de España, decidiu suspender definitivamente a tramitación de expedientes de adopción internacional en Etiopía que non tivesen menor asignado, en virtude do establecido no artigo 4 da Lei 54/2007, do 28 de decembro, de adopción internacional. A paralización das adopcións en Etiopía xa afectara a 460 familias

españolas que estaban en espera e a 46 que tiñan un menor asignado, segundo cifras do Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade español, a pesar de que a Embaixada española en Addis Abeba conseguiu desbloquear a situación de seis familias que tiñan unha sentenza firme.

En outubro de 2017, nove familias galegas presentaron unha querela por delito continuado de estafa agravada e outro de fraude de subvencións. A querela foi admitida a trámite polo Xulgado de Instrución nº 4 de Vigo.

En xaneiro de 2018, o Parlamento de Etiopía aprobou unha lei que prohibe as adopcións internacionais.

D) Tratamento do dereito á honra, á intimidade e á propia imaxe dos menores

Unha das cuestións máis complexas que se suscitan neste ámbito é o posible conflito que se produce entre o dereito á información e a protección da honra, a intimidade persoal e familiar e a propia imaxe dos nenos e adolescentes no tratamento dos casos de abusos sexuais.

> A situación ten unha enorme gravidade pola victimización ou a estigmatización de persoas menores de idade que non teñen a menor capacidade de controlar o uso que se fai da súa imaxe ou a difusión de informacións que afectan á súa vida privada.

A utilización de contornas dixitais impiden controlar os contidos ou a difusión masiva de opinións ou de supostas informacións a través de mecanismos como os comentarios a noticias, foros, blogues ou redes sociais.

Os pais dunha menor dirixíronse a esta institución denunciando que, nun xuízo por abusos sexuais ante a Sala do Penal da Sección Segunda da Audiencia Provincial de Pontevedra, durante a celebración da vista, estiveron presentes varios medios de comunicación, tanto prensa escrita como audiovisual (TVG), permanecendo na Sala durante todo o plenario. Unicamente abandonaron a Sala durante a declaración da menor, a única que tivo lugar a porta pechada e iso a pesar da petición da acusación particular de que igualmente fosen a porta pechada as declaracións dos pais desta (Q/21544/17).

Tales medios fixéronse eco da noticia ese mesmo día e ao día seguinte, con todos os detalles do delito que se xulgaba, a pesar de que se trataba dun tema concernente a unha menor, en concreto, unha nena de 10 anos. A familia poñía de manifesto que se permitiu coñecer plenamente os feitos acaecidos, con total minuciosidade, propiciando a plena identificación da menor na súa toda a súa contorna, tanto escolar como local, o que

incrementou o seu sufrimento e provocoulle unha dobre victimización, con todo o que iso implica desde o punto de vista social e, fundamentalmente, no ámbito psicolóxico.

Sinalaban que este tipo de procedementos debería ser obxecto dun tratamento especial por parte dos Xulgados e Tribunais encargados de coñecelos, debendo de oficio, garantir a intimidade dos menores, non permitíndose nin a gravación de imaxes nin a difusión nin descrición de feitos obxecto do sumario por parte dos medios de comunicación.

A identificación dos menores a través da identificación do abusador, así como a descrición dos feitos e abusos dos que foron obxecto, provoca unha dobre victimización que en nada axuda a esquecer nin recuperarse psicoloxicamente, constituíndo ademais unha clara vulneración do dereito á intimidade, así como da lexislación de protección dos menores.

Indicaban que se presentaron diversas queixas para que por parte de todas as Institucións implicadas procédase a modificar o tratamento que deste tipo de procedementos faise habitualmente, tentando entre todos que non se produza esa dobre victimización que desgraciadamente segue provocándose pola pasividade dos encargados de velar polo dereito á intimidade dos menores.

Con todo, son moitos os casos nos que estes asuntos non chegan aos defensores do pobo precisamente por producirse no marco da actividade xurisdicional. Pola nosa banda iniciamos as actuacións oportunas ante a Sala de Goberno do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, o Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia e á Dirección Xeral da CRTVG.

O informe remitido pola CRTVG indicaba que, en efecto, a noticia dun xuízo por presunta violación dunha menor fora emitida nas tres edicións dos programas informativos. A TVG, igual que outros medios de comunicación galegos, recolleu nos seus informativos esa noticia, considerando que tiña transcendencia social e un indubidable interese, como o demostra o feito de que fose considerada noticia para máis dun medio de comunicación concreto. Con todo, unha vez visionada a peza, o ente audiovisual considerou que o xornalista e o reporteiro gráfico obraron coa dilixencia debida ao evitar emitir planos nos que se puido identificar a algún familiar da vítima. Desde a dirección dos Servizos Informativos danse regularmente instrucións moi claras sobre este particular: cando se trate de menores, ha de evitarse por encima de todo a emisión de calquera dato que poida dar lugar á súa identificación. E, por suposto, o rostro dalgún familiar considérase un dato que pode levar a esa identificación, polo que os reporteiros e xornalistas saben que non deben utilizarse. Así se fixo neste caso, dado que non hai nin un só plano dos pais da menor, e no caso do acusado, avó da menor, só aparece de costas, de maneira que non resulta posible a súa identificación.

Con respecto ás instrucións da dirección dos Servizos informativos aos xornalistas da TVG, a continuación reprodúcese parte dunha das notas que periodicamente se remiten a todos os traballadores da redacción, coas normas para o tratamento de noticias

con menores: “Cando unha noticia teña relación cun menor de idade, hai que preservar, por encima de todo, a súa identidade. Así, non debemos emitir caras, nomes, imaxes de domicilios, nin calquera outro dato que poida levar á identificación dos menores, aínda que sexa de maneira indirecta. Nin sequera podemos utilizar imaxes nas que se recoñeza aos pais ou familiares, dado que a través deles quedaría patente quen son os menores. En caso de insertos, pódense facer de costas, a contraluz, ou pixelados”.

Lembra a dirección da CRTVG que, aínda que subsidiariamente a empresa póidase facer cargo da responsabilidade civil a que poida haber lugar, a responsabilidade da información é do xornalista que a redacta, do director e do editor do informativo que a emite, ao amparo da Lei de Prensa e Imprenta de 18 marzo 1966, art. 65.2: "A responsabilidade civil por actos ou omisións ilícitos, non punibles, será esixible aos autores, directores, editores, impresores e importadores ou distribuidores de impresos estranxeiros, con carácter solidario”.

O Colexio Oficial de Xornalistas de Galicia indicou que os representantes da menor remitiran a ese Colexio un escrito onde manifestaban a súa queixa polo tratamento informativo dado ao caso na prensa escrita.

O Colexio iniciou unha investigación informal por mor da cal, a Xunta de Goberno do Colexio resolveu emitir un comunicado, ao non ter potestade para iniciar un expediente sancionador contra os xornalistas asinantes da información, xa que a potestade sancionadora contida nos Estatutos deste Colexio, só permite actuar cando os xornalistas son membros desa institución, circunstancia que non concorría nos feitos denunciados.

Entendendo, en calquera caso, que dita información vulneraba gravemente o Código Deontolóxico do Xornalismo Galego, a Xunta de Goberno do Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia fixo público o comunicado anteriormente referido. Con carácter previo a facelo público, este Colexio púxose en contacto coa asistencia letrada da familia para que dese a súa visto e prace ao texto, como así fixo. Coa publicación deste comunicado pretendeuse insistir e lembrar aos medios, a necesidade de salvagardar os dereitos e a intimidade dos menores.

Nese comunicado feito público, no que se lembra o deber de respectar escrupulosamente o dereito á intimidade dos menores, indícase aos profesionais o seguinte:

“Ante a denuncia recibida pola aparición de informacións relativas a menores en distintos medios de comunicación que permitían a identificación dunha persoa menor de idade, a Xunta de Goberno do Colexio de Xornalistas lembra que proporcionar datos persoais que revelen a identidade dunha persoa menor é unha infracción grave do Código Deontolóxico, e insta a tratar con especial coidado este tipo de informacións.

A situación de especial vulnerabilidade e protección legal que teñen os menores de idade xustifica que a súa protección sexa tratada cun rigor extremo á hora de publicar

informacións. Así, o Código Deontolóxico do Xornalismo Galego dedica a este colectivo o seu artigo 11, que chama a "tratar con especial coidado toda información que afecte a menores, evitando difundir a súa identidade cando aparezan como vítimas (excepto no suposto de homicidio), testemuñas ou inculpados en causas criminais, sobre todo en asuntos de especial transcendencia social, como é o caso dos delitos sexuais. Tamén se evitará identificar contra da súa vontade ás persoas próximas ou parentes inocentes de acusados ou convictos en procedementos penais".

O Colexio de Xornalistas insistiu noutras ocasións na necesidade dun tratamento adecuado deste tipo de noticias, así como publicado unhas Recomendacións sobre o tratamento nos medios dos casos de violencia que afecten a menores. En todos estes casos, insistiuse na necesidade da protección da persoa menor de idade, a preservación da súa imaxe e o dereito á intimidade, á dignidade e ao anonimato de todas as persoas implicadas. Hai que insistir en que de nada serve non publicar o nome das persoas menores de idade implicadas se se fornecen datos persoais e nomes completos da súa familia ou do seu ámbito máis próximo, que permiten unha fácil identificación.

Máis aló dos deberes deontolóxicos que impelen a un tratamento responsable das informacións relativas a menores, hai que lembrar que existe todo un marco xurídico (desde a Constitución Española ou a Lei Orgánica de Protección Xurídica do Menor a nivel estatal, ata a Declaración dos Dereitos do Neno ou a Convención sobre os Dereitos do Neno a nivel internacional) que establece o dereito á intimidade e á propia imaxe das persoas menores e que, no noso ámbito normativo, fai primar eses dereitos fronte ás liberdades de comunicación ou de información.

Por todo isto, o Colexio de Xornalistas quere trasladar ao conxunto da profesión xornalística que a protección da intimidade e dos datos persoais de menores é un deber moral, deontolóxico e legal, e que só cun especial coidado do tratamento destas informacións pódese exercer un xornalismo profesional, xusto e responsable.

Pola súa banda, a Sala de Goberno do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, indicou que a queixa tivo entrada nesa Presidencia, dando conta diso no Pleno da Sala de Goberno (…) e foi resolta por Acordo 13.5 que literalmente di o seguinte:

"13.5.- Dáse conta, en cumprimento da resolución da Sala 13.17, do 23 de xuño, do escrito subscrito por D. XXX e Dª. XXX, no que informan sobre incidentes acaecidos na celebración dunha vista penal na sección segunda da Audiencia Provincial de Pontevedra. A Sala entende que os feitos expostos son de carácter xurisdicional e responsabilidade da Sala respecto do desenvolvemento do acto de xuízo, sen relevancia gubernativa. (…)

Da análise do escrito de queixa e dos informes recibidos, parece claro que toda a información e os detalles do acontecido foron obtidos polos xornalistas de medios escritos e polos redactores da TVG no desenvolvemento da vista oral. É certo que as imaxes emitidas non permiten unha identificación inmediata do acusado e da vítima pero tamén o é que o conxunto da información revelada durante a vista permitía identificar a

todas as persoas implicadas no proceso penal. Por tanto, foi o propio xuízo o que xerou a información que despois foi publicada nos xornais ou emitida na canle pública galego.

Debemos tomar como referencia nesta cuestión a Circular 3/2009, do 10 de novembro, da Fiscalía Xeral do Estado sobre protección das menores vítimas e testemuñas. Todo o texto contén afirmacións esclarecedoras sobre este tema:

"A Lei Orgánica 1/1996, do 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor (en diante LOPJM) sinala no seu artigo 9.1 que as comparecencias xudiciais do menor realizaranse de forma adecuada á súa situación e ao desenvolvemento evolutivo deste, coidando de preservar a súa intimidade. Pero é particularmente nos procesos penais, onde as graves consecuencias físicas, psicolóxicas e emocionais que a súa intervención pode supoñer aos menores –sobre todo cando se trata de crimes sexuais– esixen unha ponderación coidadosa á hora de determinar o alcance da devandita participación, a fin de garantir, xunto cos inalienables dereitos do acusado, o interese xeral na persecución dos delitos e as necesidades dos menores afectados".

Tras analizar mecanismos protectores como a preconstitución probatoria, a Circular 3/2009 menciona medidas que podería adoptar o xuíz ou tribunal para eliminar parte da aflición que un proceso penal destas características supón para o menor e a súa familia, entre elas, a limitación da publicidade. E así poñen de manifesto o seguinte:

"Sentado o anterior e como apunta a STS 1016/2003, do 2 de xullo, en casos de testemuñas particularmente vulnerables, «debemos partir dun principio que afortunadamente cada vez vai adquirindo maior relevancia no ámbito do proceso penal: a necesidade de protexer ás vítimas, máxime cando estas son menores de idade e ofendidas nuns delitos que, polo seu contido sexual, poden ter unha incidencia negativa no desenvolvemento posterior da súa personalidade. Se é difícil que estes menores poidan esquecer o ocorrido, polo menos haberá que procurar non colaborar en que volvan lembralo». Desde diversas instancias internacionais promoveuse este tratamento singularizado e tuitivo. Así, na Recomendación (85) 4, adoptada polo Comité de Ministros do Consello de Europa o 26 de marzo de 1985, sobre a violencia dentro da familia, interésase dos Estados membros «que prevexan as medidas necesarias para que a declaración dos membros da familia nos casos de violencia dentro desta se realicen sen ningunha presión exterior. Sobre todo os menores deberían ter un asesoramento adecuado»

"Poden eventualmente devir aplicables os mecanismos de protección que ofrece a Lei Orgánica 19/1994, do 23 de decembro, de Protección a Testemuñas e Peritos en causas criminais pois o seu presuposto de aplicación é que «a autoridade xudicial aprecie racionalmente un perigo grave para a persoa, liberdade ou bens de quen pretenda ampararse nela ou os seus descendentes ou irmáns» (artigo 1.2). Obviamente, e como apunta a STS 899/1999, do 2 de xuño, este presuposto ben pode darse ante a declaración dun menor.

O perigo grave para a persoa non necesariamente ha de ser proxectado cara á integridade física, podendo selo tamén de tipo psicolóxico ou moral. Ademais, á hora de interpretar o requisito do perigo grave, a minoría de idade da testemuña debe modular o seu radio, de modo que unha situación non xeradora de risco para un adulto pode implicalo respecto dun menor, tendo en conta o maior desvalimento inherente ao mesmo.

Son neste punto aplicables as prevencións da Lei Orgánica 19/1994, en canto á prohibición de tomar imaxes de testemuñas (artigo 3.1) e as da Lei 35/1995, do 11 de decembro, de Axudas e Asistencia ás Vítimas de Delitos Violentos e contra a Liberdade Sexual, despois de que conforme ao artigo 15.5 o Ministerio Fiscal coidará de protexer á vítima de toda publicidade non desexada que revele datos sobre a súa vida privada ou a súa dignidade, podendo solicitar a celebración do proceso penal a porta pechada, de conformidade co previsto na lexislación procesual.

Especificamente en relación cos menores, a Carta de Dereitos dos Cidadáns ante a Xustiza proclama no seu punto nº 28 que o menor de idade ten dereito a que as autoridades e funcionarios da Administración de Xustiza garden a debida reserva sobre as actuacións relacionadas con eles, que en todo caso deberán practicarse de maneira que se preserve a súa intimidade e o dereito á súa propia imaxe. O artigo 4.1 Lei Orgánica 1/1996, do 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor, reputa intromisión, «calquera utilización da súa imaxe ou nome nos medios de comunicación que sexa contraria aos seus intereses.» (vide. Instrución 2/2006, do 15 de marzo, sobre o Fiscal e a protección do dereito á honra, intimidade e propia imaxe dos menores e Instrución 8/2005, do 26 de xullo, sobre o deber de información na Tutela e Protección das Vítimas no Proceso Penal)".

Ademais, nas Conclusións das Xornadas de Fiscais Delegados de Menores, celebradas en Madrid, en outubro de 2016, maniféstase que ante a recente proliferación de informacións sobre menores nos medios de comunicación social, especialmente en programas de televisión, relativos a temas como acoso escolar, nenos con discapacidade ou graves enfermidades, etc., no marco das directrices da Instrución 2/2006, os Fiscais deben exercer un labor de estrita supervisión da efectiva vixencia do principio de protección reforzada da mocidade e a infancia, salvagardando os dereitos á honra, a intimidade e a propia imaxe dos menores afectados, tanto cando sexan vítimas como supostos acosadores.

Como regra xeral, a operatividade do consentimento en relación con actos que afecten a menores soamente pode versar respecto ao dereito á propia imaxe, excepcionalmente respecto do dereito á intimidade e nunca respecto ao dereito á honra. Debe en calquera caso partirse da ineficacia absoluta dos actos de disposición efectuados polo representante legal sobre os dereitos do menor á súa honra persoal.

> Esta indispoñibilidade do dereito á honra esixe respectar escrupulosamente o anonimato cando se difunda algunha información que, aínda sendo de interese público, supoña unha lesión do dereito do referido menor.

En desenvolvemento do anterior, incoaranse as oportunas Dilixencias Preprocesales ante calquera anuncio dunha emisión de tal índole, para exercitar un control previo dos seus contidos.

A eses efectos solicitarase copia videográfica do programa ou reportaxe con libranza dos oportunos oficios ao medio que pretenda a súa emisión e lembraránselle os requisitos de consentimento e autorización parental escrita que correspondan. En caso de tratarse de programas que pretendan difundirse "en directo" librarase oficio á cadea de televisión advertíndolle dos rigorosos límites que a lexislación de protección reforzada dos dereitos dos menores nesta materia impón, así como das consecuencias da súa inobservancia.

A valoración que realizará o Fiscal nas devanditas dilixencias aterase primordialmente aos criterios hermenéuticos fixados no art. 7 da Lei 7/2010, do 31 de marzo (Lei Xeral da Comunicación Audiovisual) que baixo o epígrafe de "os dereitos do menor" especificamente recolle un elenco dos contidos prexudiciais para o desenvolvemento físico, mental ou moral dos menores. Se no curso das devanditas dilixencias constatásese que o contido do programa é inadmisible ditarase decreto en que se fará constar a oposición do Ministerio Fiscal a que se emita, notificándoo ao medio que instou a emisión para que o faga saber aos proxenitores ou representantes legais do menor ou, no seu caso, directamente a estes. Unha vez adoptada a postura negativa do Fiscal, a novidade introducida pola Lei 15/2015, do 2 de xullo, consiste en que deberá ser o proxenitor ou representante legal do menor que desexa exercer a disposición de dereitos quen deba instar a autorización xudicial para a emisión conforme ao procedemento regulado no art. 60 da Lei de Xurisdición Voluntaria.

Resulta por iso decepcionante a resposta recibida do órgano de goberno dos xulgados e tribunais de Galicia indicando que non se considera unha cuestión gubernativa senón que os feitos expostos son de carácter xurisdicional, polo que son responsabilidade da Sala respecto do desenvolvemento do acto do xuízo. Deste xeito, considérase que esta decisión queda sometida ao criterio do xuíz ou do tribunal, renunciando a Sala de Goberno a propoñer ao Consello Xeral do Poder Xudicial a adopción das medidas que xulgue pertinentes para mellorar a Administración de Xustiza en canto aos respectivos órganos xurisdicionais e garantir, neste ámbito, a protección do interese das persoas menores de idade.

E) Empadroamento de menores de idade sen o consentimento de ambos os proxenitores

Séguense recibindo queixas por empadroamentos realizados a instancias dun só dos proxenitores sen que conste o consentimento do outro nos casos en que é legalmente esixible. Algúns concellos non son coñecedores da Resolución do 16 de marzo de 2015, pola que se publica a Resolución do 30 de xaneiro de 2015, da Presidencia do Instituto Nacional de Estatística e da Dirección Xeral de Coordinación de Competencias coas Comunidades Autónomas e as Entidades Locais, sobre instrucións técnicas aos Concellos sobre xestión do padrón municipal.

A representación legal dos menores de idade e incapacitados réxese a efectos padronales polas normas xerais do Dereito Civil. De conformidade co disposto no art. 162 do Código Civil, os pais que ostenten a patria potestade teñen a representación legal dos seus fillos menores non emancipados, polo que en principio bastará coa presentación do Libro de familia ou Certificado de nacemento para reputar válida dita representación.

Con todo, nos supostos de separación ou divorcio, en virtude do establecido polo artigo 156 do Código Civil, a patria potestade exercerase por aquel con quen o fillo conviva polo que, conforme ao previsto, así mesmo, no artigo 54.2 do Regulamento de Poboación e Demarcación Territorial das Entidades Locais, as inscricións no Padrón, ou modificacións dos seus datos, instaranse en exclusiva polo proxenitor que ostente a garda e custodia, o que se deberá acreditar mediante copia da correspondente resolución xudicial. Da mesma maneira, nos supostos de tutela, acollemento, etc. deberase achegar copia da resolución xudicial.

Cando se solicite a inscrición ou cambio de domicilio dun menor cun só dos seus proxenitores, xunto co enchemento da folla padronal ou formularios para que se notifiquen ao Concello os datos de inscrición e a achega do Libro de familia para reputar válida a representación, débese esixir a firma de ambos os proxenitores (a condición de que a garda e custodia do menor non estea confiada en exclusiva ao que realiza a solicitude). A firma do outro proxenitor non incluído na folla padronal poderá recollerse na mesma, se estivese habilitada para iso, ou nunha autorización por escrito que acompañe á folla padronal.

Cando excepcionalmente non se dispoña da firma de ambos os proxenitores deberá achegarse unha declaración responsable, asinada polo proxenitor que realiza a solicitude, de ter a garda e custodia do menor e capacidade legal suficiente para facer a inscrición ou o cambio de domicilio no Padrón municipal, así como de non atoparse incurso nalgún dos supostos de feito previstos nos artigos 103.1. c) ou 158.3. c) do Código Civil. No Anexo I inclúese o modelo de declaración responsable, con efectos legais probatorios, no seu caso, de falsidade documental.

No caso de que o proxenitor que realiza a solicitude atopásese incurso nalgún dos supostos de feito previstos nos artigos 103.1. c) ou 158.3. c) do Código Civil, deberá

achegar copia da resolución xudicial correspondente autorizando a inscrición ou o cambio de domicilio do menor no Padrón municipal.

Por outra banda, nos supostos de garda e custodia de menores compartida por ambos os proxenitores en períodos de tempo moi equilibrados, se a sentenza xudicial pola que se fixa a mesma non se pronuncia sobre o lugar de empadroamento, o Concello, sempre que sexa coñecedor da situación, esixirá proba documental de que existe mutuo acordo entre os proxenitores antes de tramitar calquera modificación do domicilio do menor e, no caso de que non se poida acreditar o mutuo acordo, esixir a presentación dunha resolución xudicial que se pronuncie expresamente sobre o empadroamento, e non levar a cabo a modificación en tanto non se achegue algún dos documentos anteriores.

Respecto ao empadroamento de menores nun domicilio distinto ao dos pais que ostenten o seu garda e custodia requirirase a autorización por escrito de ambos, ou dun deles xunto coa correspondente declaración responsable, salvo que este teña confiada en exclusiva a garda e custodia.

Nos supostos en que o empadroamento o promova unha Administración Pública, esta deberá acreditar que ostenta a representación legal do menor.

Así mesmo, se por resolución administrativa constituíuse o acollemento familiar do menor esta resolución considerarase a autorización da Administración Pública representante legal do mesmo para o seu empadroamento coa familia de acollida.

É preciso que os concellos sexan extremadamente rigorosos nestas situacións, solicitando ao pai ou nai que insta a inscrición toda a documentación precisa para garantir que ten a capacidade legal necesaria para realizar o devandito acto ou que conta, no seu caso, cos consentimentos precisos.

O cambio de domicilio dun menor implica efectos moi importantes na súa vida que van desde a súa escolarización ata a realización do réxime de visitas co outro proxenitor separado ou divorciado ou o exercicio normal dunha custodia compartida polo que as Entidades Locais deben actuar no sentido máis favorable á protección do interese do menor, que é o reflectido na Resolución do 16 de marzo de 2015, xa citada, en canto ás acreditacións precisas, e non en atención exclusiva da vontade manifestada por quen di ostentar a súa representación legal.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONS DA ÁREA DE MENORES					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/13231/17	Perfil formativo de educador social para postos de traballo no sistema de protección	Consellería de Política Social 20/04/2017	ACEPTADA	Q/13231/17
2	Q/16381/17	Necesidades de conciliación para o acceso a campamentos de verán	Concello de Cambre 29/08/2017	ACEPTADA	Q/16381/17
3	Q/24110/17	Delegación de garda con fins de adopción dun menor en acollemento residencial	Consellería de Política Social 15/12/2017	PENDENTE	Q/24110/17

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

-Desde esta institución seguimos insistindo que, respecto das persoas menores de idade, é obrigación dos poderes públicos e da sociedade asegurar o desenvolvemento do menor e a satisfacción das súas necesidades básicas, tanto materiais, físicas e educativas como emocionais e afectivas.

-O Valedor do Pobo insta a impulsar con maior empeño e co imprescindible apoio financeiro os cambios precisos para alcanzar os obxectivos do novo sistema de protección da infancia e adolescencia:

- Diminuír progresivamente as prazas en centros de protección. No ano 2015, había preto de 1.400 menores en centros e ao redor de 1.300 en familias, tanto extensas (máis de 850) como alleas (ao redor de 150). En 2017, hai 1.071 menores en acollemento residencial e 1.357 en familias; deles, 1.114 están acollidos pola súa propia familia extensa e 243 por familias alleas. Insistimos en que o ingreso dun neno nun centro residencial, ben sexa xestionado directamente pola Comunidade Autónoma ou indirectamente a través dunha institución pública ou privada colaboradora, co obxecto de recibir a atención, educación e formación idóneas que, polo menos temporalmente, non poida proporcionarlle a súa propia familia, ten carácter subsidiario do acollemento familiar e das demais medidas de protección. Isto significa que só se poderá aplicar esta medida cando se esgotaron todas as posibilidades de mantemento do menor na súa familia e o acollemento

familiar, a tutela ordinaria ou a adopción non sexan posibles ou non se consideren apropiados.

- Para incrementar o número de familias dispostas a acoller débense introducir profundos cambios nos programas de acollemento. O banco de familias acolledoras alleas está estancado desde hai anos. Non parece lóxico que, en toda a comunidade autónoma, só estean a acoller un centenar longo de familias alleas. Debe apoiarse economicamente á familia extensa porque é a forma de evitar a drástica separación do menor do seu núcleo familiar. Ao redor de 900 familias extensas teñen acollidos a menores. Un 30% destas familias non reciben remuneración. É urxente revisar o modelo de apoio económico ás familias extensas. En xeral, aínda que os motivos económicos nunca están na base da decisión de acoller, é fundamental que nestes momentos refórcese o apoio económico que a administración, que é quen ostenta a tutela, ofrece para a adecuada atención destes menores.

-Deben intensificarse as políticas públicas que aseguren que a súa vida e desenvolvemento teña lugar nunha contorna familiar adecuada e libre de violencia; velar pola permanencia na súa familia de orixe e preservar o mantemento das súas relacións familiares, sempre que sexa posible e positivo para o menor. En caso de acordarse unha medida de protección, deberá darse prioridade ao acollemento familiar fronte ao residencial. Esta é unha indeclinable obrigación da administración, imposta legalmente para os menores de seis anos.

-A incidencia das políticas públicas sobre a renda dispoñible das familias españolas, consideradas estas en o marco da Unión Europea pode determinarse utilizando un indicador sintético: a renda adicional dispoñible despois do pago de impostos e a incorporación de transferencias públicas ás familias con fillos comparada coa situación equivalente sen fillos. É, quizá, o indicador que mellor reflicte cal é o nivel de protección que obteñen as familias, tanto a través de beneficios fiscais como a través dos diferentes tipos de prestacións económicas.

-Os efectos das prestacións familiares, de calquera natureza, sobre as rendas dispoñibles das familias son moi diferentes pero en calquera das situacións familiares e laborais analizadas, España atópase nos últimos lugares. É dicir, a incidencia destas prestacións sobre as rendas dispoñibles das familias españolas é practicamente nula, e por tanto indícanos que nos queda moito por avanzar. No noso país as políticas fiscais han seguido rumbos erráticos e seguen sendo disfuncionais para a familia, estando aínda as políticas de prestacións económicas directas e de servizos moi lonxe da realidade doutros países europeos.

-A Comunidade Autónoma de Galicia debe procurar establecer un marco fiscal estable e favorable ás familias, que consolide medidas de apoio. É preciso que as políticas

públicas que favorezan a natalidade, contribúan a reequilibrar as cargas familiares e promovan a conciliación mantéñanse no tempo a través de pactos políticos que garantan a súa permanencia. Aínda que debe valorarse o esforzo da administración nas políticas de apoio á natalidade, debe ir acompañado de medidas concretas e eficaces que faciliten a conciliación e a corresponsabilidade parental no coidado dos fillos e no tempo dedicado á familia. Os horarios laborais, as escolas infantís próximas a grandes centros de traballo, e os programas dos centros escolares orientados á conciliación deben ser ámbitos nos que se traballe de forma coordinada para favorecer a natalidade e o coidado dos fillos sen que haxa que renunciar por iso ás oportunidades laborais ou profesionais.

-Como xa destacamos no informe do ano 2016, nas situacións problemáticas ou disfuncionais da súa vida (as situacións de risco ou desamparo, a ruptura da convivencia entre os seus proxenitores…) debe tomarse en consideración os desexos, sentimentos e opinións do menor, así como o seu dereito para participar progresivamente, en función da súa idade, madurez, desenvolvemento e evolución persoal, no proceso de determinación do seu interese superior. Por tanto, débese garantir que o menor sexa oído e escoitado sen discriminación algunha por idade, discapacidade ou calquera outra circunstancia, tanto no ámbito familiar como en calquera procedemento administrativo, xudicial ou de mediación en que estea afectado; que se teña en conta a súa madurez, considerando, en todo caso, que os menores teñen suficiente madurez aos doce anos cumpridos; e que nos procedementos xudiciais ou administrativos, as comparecencias ou audiencias do menor teñan sempre carácter preferente.

ÁREA DE CULTURA E DEREITOS LINGÜÍSTICOS

I- INTRODUCIÓN

En maio de 2017, o Parlamento Europeo e o Consello da Unión Europea aprobaban declarar 2018 como o Ano Europeo do Patrimonio Cultural, para así fomentar o intercambio e a valoración do patrimonio cultural da rexión, sensibilizar sobre a historia e os valores comúns e reforzar o sentimento de pertenza á alianza de países.

Ademais, o Programa Operativo Galicia FEDER 2014-2020 é unha estratexia rexional concertada para facer fronte aos principais retos do desenvolvemento económico de Galicia e para acelerar a converxencia coa Unión Europea. As actuacións que se cofinancian con este programa europeo están relacionadas co impulso da investigación e da innovación, das tecnoloxías da información e da comunicación, da competitividade das PEME, dunha economía baixa en carbono, da adaptación ao cambio climático e a prevención de riscos, a protección ambiental e a promoción da eficiencia de recursos, a promoción da inclusión social e a loita contra a pobreza e a discriminación, e o investimento en educación e en formación como prioridades estratéxicas.

En particular, e no eido cultural, as actuacións da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, encádranse no Obxectivo Temático 6 do programa operativo "*Conservar e protexer o medio ambiente e promover a eficiencia dos recursos*".

Como é sabido, existen en Galicia unha multitude de elementos tradicionais arquitectónicos de gran valor patrimonial (camiños rurais, elementos arquitectónicos, restos de antigos asentamentos, conxuntos históricos, monumentos e conxuntos arqueolóxicos), directamente relacionados co patrimonio natural.

O Camiño de Santiago e as demais rutas culturais lle outorgan a Galicia un tecido territorial de enorme valor. Restos históricos, vilas, cidades e a contorna natural privilexiada constitúen unha das principais fortalezas do territorio que o fan merecente da súa valorización por todas as vías posibles. As diferentes rutas do Camiño de Santiago —primeira Ruta Cultural Europea recoñecida polo Consello de Europa en 1987 e incluída na Lista do Patrimonio Mundial pola UNESCO en 1993 (o Camiño Francés) e 2015 (o Camiño do Norte: ruta da costa e primitiva ou de Oviedo)— esténdense a través de case todo o territorio da Comunidade Autónoma, en especial nas zonas rurais. Son corredores estratéxicos de desenvolvemento económico e de recuperación do patrimonio; a súa actividade serve de apoio para a rexeneración da contorna e promoción do desenvolvemento sustentable.

Este obxectivo estratéxico do programa operativo, inclúe a conservación, a protección e o fomento e desenvolvemento do patrimonio natural e cultural. Para isto define os seguintes obxectivos:

OE.6.3.1 *Promover a protección, o fomento e o desenvolvemento do patrimonio cultural*

OE.6.3.2 *Promover a protección, o desenvolvemento e a promoción das áreas naturais, en particular as de interese turístico.*

No Programa Operativo FEDER Galicia 2014-2020 indícase que, para alcanzar estes obxectivos, un dos maiores atractivos ao longo de todo o territorio galego é o patrimonio cultural existente (tamén pola súa vinculación coa paisaxe que o rodea) que se manifesta mesmo en poboacións de moi escasa entidade. Na paisaxe galega atópanse unha multitude de elementos tradicionais arquitectónicos de gran valor patrimonial (camiños rurais, pontes, elementos arquitectónicos, patróns de antigos asentamentos etc.), ademais de elementos arquitectónicos de maior relevancia, bens de interese cultural, incluso declarados patrimonio da humanidade pola UNESCO como a torre de Hércules, a muralla de Lugo, a cidade de Santiago de Compostela ou o Camiño de Santiago.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria ten como obxectivo que todo este patrimonio sexa preservado e posto en valor con actuacións específicas ou integradas noutras de alcance transversal. O propósito perseguido coa programación de 486operacións neste obxectivo específico é a posta en valor dos recursos culturais e patrimoniais da rexión e preservar o patrimonio cultural material e inmaterial de Galicia. Para iso realizaranse actuacións, englobadas nalgún dos plans establecidos con carácter nacional ou autonómico, como o Plan de catedrais, Plan de arquitectura defensiva ou o Plan de abadías, mosteiros e conventos.

A planificación das actuacións ao abeiro da liña estratéxica deseñada para o período 2014-2020 responden pois ao seguinte obxectivo operativo: "*Conservación, promoción e difusión dos museos, o patrimonio cultural edificado, os sitios, o territorio e a paisaxe de valor cultural*".

Porén, segue a ser problemática a protección do patrimonio arqueolóxico galego, nos termos que veremos no apartado III deste capítulo.

En canto aos dereitos lingüísticos no ámbito das administracións públicas, como sinalamos en anteriores informes, a Constitución Española supuxo un importante instrumento a favor do recoñecemento da realidade plurilingüe de España. Tanto o castelán como "as demais linguas españolas serán oficiais nas respectivas Comunidades Autónomas de acordo cos seus Estatutos (art. 3.1 e 2 Constitución); ao ordenar constitucionalmente a realidade plurilingüe da nación española establece un réxime de cooficialidade lingüística (Sentenza do Tribunal Constitucional 337/1994, do 23 de decembro, fundamento xurídico 6). Así, na organización territorial do Estado Autonómico que configuraron a Constitución e os Estatutos de Autonomía existen territorios, como é o caso de Galicia, dotados dun estatuto de cooficialidade lingüística nos que -como establece a STC 82/1986, fundamento xurídico 3- o uso polos particulares de calquera lingua oficial efectivamente ten 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". Xa que logo, establécese a co-oficialidade de ambos os dous idiomas e o

principio de non discriminación idiomática. O Estatuto de Autonomía de Galicia (EAG), establece (art. 5) o que segue:

"1- A lingua propia de Galicia é o galego. 2- Os idiomas galego e castelán son oficiais de Galicia e todos teñen o dereito de coñecelos e de usalos. 3.- Os poderes públicos de Galicia garantirán o uso normal e oficial dos dous idiomas e potenciarán o emprego do galego en todos os planos da vida pública, cultural e informativa, e disporán os medios necesarios para facilita-lo seu coñecemento. 4- Ninguén poderá ser discriminado par causa da lingua."

Así pois, un dos dereitos que nos compete tutelar é o dereito ao uso normal do galego como idioma propio de Galicia, como tamén supervisar a efectividade do deber estatutario que afecta os poderes públicos da Comunidade de garantir o uso normal e oficial dos dous idiomas e da potenciación do emprego do galego en todos os planos da vida pública, cultural e informativa.

O artigo 4 apartado 1º da Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, especifica que o galego, como lingua propia de Galicia, é a lingua oficial das institucións da comunidade autónoma, da súa administración, da administración local e das entidades públicas dependentes da comunidade autónoma, e que tamén o é o castelán, como lingua oficial do Estado.

O plan xeral de normalización da lingua galega marca como obxectivo asegurar que na administración autonómica o galego sexa a lingua habitual nas relacións internas, nas relacións entre as administracións e nas relacións cos cidadáns, co que se logrará, deste xeito, consolidar o galego como lingua xeral de referencia na administración autonómica.

O art. 54 apartado 11 da Lei 7/2007, do 12 de abril, do estatuto básico do empregado público establece que os empregados públicos garantirán a atención ao cidadán na lingua que o solicite e sempre que sexa oficial no territorio.

O art. 7 da Lei 5/1997, do 22 de xullo, da administración local de Galicia, especifica que o galego, como lingua propia de Galicia, tamén o é da súa administración local.

A Lei 1/2010 do 11 de febreiro, de modificación de diversas leis de Galicia para a súa adaptación á Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior, establece na súa disposición adicional sexta, relativa ao fomento do uso da lingua galega na actividade dos prestadores de servizos, que os que operen en territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, con independencia do lugar de establecemento orixinario, deberán respectar o marco legal vixente en materia lingüística, especialmente a partir da Lei 3/1985, do 15 de xuño, de normalización lingüística, con arranxo ao disposto no apartado 4 do artigo 1 da Directiva 2006/123/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior. A estes efectos, favorecerán a normalización progresiva do uso do galego na prestación dos seus servizos e deberán

ofrecer aos seus destinatarios a posibilidade de manter a comunicación oral e escrita en lingua galega.

Na normativa galega máis recente, a Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración recolle no seu artigo 38 o estatuto xeral das persoas usuarias, a chamada Carta galega dos servizos públicos, que prevé, entre outros aspectos que as persoas usuarias dos servizos públicos autonómicos, con independencia da modalidade en que se presten, terán os mesmos dereitos respecto da prestación do servizo público terán dereito a utilizar e a ser atendidas, á súa elección, na lingua galega ou castelá nas súas relacións orais e escritas co prestador do servizo. A estes efectos, tanto nos supostos de xestión directa como indirecta, adoptaranse as medidas organizativas do servizo necesarias para a garantía deste dereito. O galego será a lingua de uso normal e preferente en tódalas actividades relacionadas coa organización e prestación dos servizos públicos.

II- DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	465		117	
Admitidas	139	29,89 %	101	86,33 %
Non admitidas	322	69,25 %	12	10,25 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	4	0,86 %	4	3,42 %

Das queixas tramitadas na área de Cultura e Dereitos Lingüísticos que foron presentadas en 2017, un total de 56 tiñan como obxecto o desacordo da persoa promotora de queixa coa utilización dunha das linguas cooficiais. Delas, 31 foron presentadas polo presidente da Mesa pola Normalización Lingüística, moitas das cales foran recibidas por esta organización a través da denominada "Liña do galego".

A isto hai que engadir catro queixas que foron remitidas ao *Defensor del Pueblo*. Tres delas foron presentadas tamén pola Mesa pola Normalización Lingüística (Q/21529/17; Q/21530/17; Q/21531/17 e tiñan como obxecto, do mesmo xeito que o ano pasado, determinadas actuacións da Axencia Estatal de Administración Tributaria, e por tanto, á Administración Xeral do Estado, realizadas exclusivamente en castelán: en particular, folletos e carteis só en castelán nas dependencias da AEAT; a recepción de confirmación do borrador da declaración da renda en castelán; e o servizo telefónico de axuda para a declaración do IRPF, só en castelán. Outro expediente referíase ao uso das linguas cooficiais na plataforma da Administración de Xustiza LEXNET (Q/22437/17).

Presentáronse oito queixas por recibir información ou documentación exclusivamente en galego.

Un total de 37 expedientes tiveron como obxecto queixas en materia de patrimonio cultural ou o exercicio de dereitos culturais.

En materia de deportes, 39 queixas presentáronse por causa da asunción, por parte da Federación Galega de Fútbol (FGF) das competencias sobre o fútbol sala, que ata ese momento ostentaba a Federación Galega de Fútbol Sala. A resolución da Secretaría Xeral para o Deporte a favor da integración, seguindo o mesmo criterio que a Real Federación Española de Fútbol e a maioría das federacións autonómicas, produciu malestar entre numerosos clubs de fútbol sala, como veremos na o apartado III.3 deste capítulo.

As queixas inadmitidas, 322, foron polos seguintes motivos. A asociación Galicia Bilingüe presentou unha queixa colectiva asinada por 310 persoas sobre o incumprimento da normativa en materia de sinalización viaria bilingüe. As queixas foron inadmitidas polo seu carácter xenérico, xa que non se recollían situacións concretas nas que se entendera vulnerada dita normativa, excepto no caso do Concello de Gondomar, ao que nos referiremos no apartado relativo á nosa actividade de supervisión. Polo tanto, non había ningún tipo de actuación administrativa previa concreta que puidese ser supervisada.

Catro queixas referíanse a actuacións de tipo privado, ou que derivaban de relacións xurídico-privadas. Dous delas, presentadas pola Mesa pola Normalización Lingüística, denunciaban o uso do castelán nos carteis fixos e nos menús de dous hospitais de titularidade privada. O feito de que o SERGAS concerte con entidades e institucións privadas servizos sanitarios para cubrir a insuficiencia de recursos públicos dispoñibles para garantir o acceso a unha sanidade de calidade a todos os usuarios e nun prazo adecuado, afecta unicamente as condicións da prestación sanitaria en si, e aos seus aspectos económicos ou de custes, pero non ten ningunha incidencia na titularidade do centro hospitalario nin nas decisións relativas á súa xestión ordinaria. Por tanto, ao ser institucións privadas, están fóra da competencia do Valedor do Pobo; noutro expediente denunciábase o uso dun topónimo incorrecto na páxina web dunha empresa privada. Ao non haber unha actuación administrativa, é unha circunstancia que a propia Mesa podía comunicar á empresa, no marco da súa actividade estatutaria.

Outros dous expedientes comunicábannos que a plataforma para solicitar cita previa de atención primaria no SERGAS estaba, por defecto, en castelán (Q/14939/17). O mesmo púxose de manifesto respecto da páxina web desta institución (Q/29167/17).

En ningún dos casos constatouse unha actuación irregular. En canto ao SERGAS, comprobouse que, por defecto, a primeira vez que se entra móstrase a páxina na súa versión en galego. Se non se eliminan os datos de navegación, a seguinte vez que se acceda visualizarase a versión (en galego ou en castelán) que quedou activa a última vez que se entrou.

No que respecta ao Valedor do Pobo, esta institución foi unha das seleccionadas precisamente no grupo de "Pioneiros do .gal" na nosa comunidade e, por tanto, das primeiras institucións que empregaron este dominio nas súas direccións web.

Nesta liña de traballo, a institución do Valedor do Pobo non só mostrou compromiso, senón que exerce con responsabilidade os seus deberes en materia de normalización lingüística. Tamén a área de comunicación exerce esta tarefa con rigor, tentando priorizar en todas as súas comunicacións e mensaxes o uso da lingua galega. E así sucede coas direccións electrónicas de acceso ao portal institucional. De feito, cando se teclea en calquera navegador as nosas direccións web www.valedordopobo.gal ou www.valedordopobo.com, por defecto, a primeira vez que se entra mostrarase a páxina na súa versión en galego. Como acabamos de indicar, se non se eliminan os datos de navegación, a seguinte vez que se acceda visualizarase a versión (en galego ou en castelán) que quedou activa a última vez que se entrou.

En cambio, pode ocorrer algo distinto se se empregan os motores de procura na localización da nosa web. De feito, a procura en Google polo nome da institución leva á páxina en castelán. Este funcionamento responde aos propios criterios de indexación dese motor que, como indican os servizos informáticos, dependen de numerosos factores como a configuración dos navegadores dos usuarios, o coñecemento do lugar onde se localizan os equipos, de indexacións realizadas hai anos, etc. Con todo, na medida en que sexa posible, procurarase atopar fórmulas que eviten que o primeiro resultado sexa a páxina en castelán.

Con este buscador en concreto, hai anos que o Valedor do Pobo mostrou pro-actividade. Se se atende aos resultados do motor, que inclúe "recensión" na zona dereita dos resultados, o Valedor do Pobo mantén actualizado o seu perfil con datos reais de localización, horario e servizos de atención ao público. Nesa zona é posible acceder directamente á versión galega da web premendo en "sitio web".

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	122	87,77 %	84	83,17 %
En trámite	17	12,23 %	17	16,83 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2014	0	1	1	1	0
2015	0	0	0	0	0
2016	44	0	44	44	0

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Cultura e patrimonio cultural

Seguimos recibindo queixas promovidas por persoas ou por asociacións de defensa ambiental ou cultural polas condicións de preservación da Cova de Eirós, A Graxeira e A Cabaxa (Q/12685/16; Q/63728/16; Q/63608/16; Q/63609/16, como continuación doutros expedientes iniciados xa en 2014. Novamente tramitáronse queixas en 2017 (Q/14813/17; Q/22474/17) contra o Concello de Triacastela e a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria respecto de Cova de Eirós.

No momento de peche deste informe, varias queixas promovidas este ano seguen en trámite no que respecta aos aspectos de protección de determinados xacementos arqueolóxicos en Lugo ao non recibirse os informes.

Cova de Eirós é un xacemento arqueolóxico do Paleolítico Medio que contén arte rupestre. Está situado no Concello de Triacastela, en Lugo. É obxecto dun proxecto de investigación arqueolóxico coordinado pola Universidade de Santiago de Compostela. O principal problema que se expón é que na súa contorna existe unha explotación mineira ao descuberto, que leva activa, en diferentes procesos, desde hai aproximadamente 30 anos. En 2014, o Concello de Triacastela solicitou informe da Consellería de Cultura en relación co procedemento de legalización da licenza de actividade desa explotación mineira. O informe foi emitido pola Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, no marco das súas competencias en xuño de 2014, establecendo unha serie de medidas para poder desenvolver a actividade de extracción no ámbito de protección da cova.

No informe do pasado ano xa indicabamos que Cova de Eirós era Ben de Interese Cultural por ministerio da lei. O artigo 40 da Lei 16/1985, do 25 de xuño, de Patrimonio Histórico Español manifesta que, conforme ao disposto no seu artigo 1º, forman parte do Patrimonio Histórico Español os bens mobles ou inmobles de carácter histórico, susceptibles de ser estudados con metodoloxía arqueolóxica, fosen ou non extraídos e tanto se se atopan na superficie ou no subsolo, no mar territorial ou na plataforma continental. Forman parte, así mesmo, deste patrimonio os elementos xeolóxicos e paleontolóxicos relacionados coa historia do home e as súas orixes e antecedentes. Segundo o parágrafo 2º deste artigo 40, quedan declarados Bens de Interese Cultural por ministerio desta Lei as covas, abrigos e lugares que conteñan manifestacións de arte rupestre.

Nos escritos de queixa vén denunciando que non é suficiente con realizar ou financiar uns estudos arqueolóxicos dentro da cova por parte de especialistas, como o que realiza a Universidade de Santiago de Compostela, xa que a explotación mineira ao descuberto que se atopa na súa contorna é a que pon en perigo a súa integridade, e colócaa en situación de risco inminente de ser danada.

As queixas refírense, sobre todo, a que a empresa Cementos Cosmos S.A. construíu unha vía de comunicación situada en pártea norte da explotación mineira D. Isidro n° 6043, no termo municipal de Triacastela (Lugo) sen contar coa necesaria licenza urbanística municipal nin as demais autorizacións preceptivas, e excedéndose no contido da licenza, sen que a Administración responsable máis próxima –o concello de Triacastela–, ou a administración que ten o deber de tutelar o patrimonio arqueolóxico –a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria–, establecesen control algún ou medida cautelar respecto diso, co fin de evitar os danos que a xuízo de quen promove as queixas, son inminentes sobre a Cova de Eirós.

O concello informou que existe unha pista mineira construída pola empresa para o uso interno da explotación, que discorre na súa integridade por leiras que son propiedade desta empresa (as parcelas catastrais 133, 150, 168, 33, 1547 e 167 do polígono 31 do catastro de rústica dese concello) e cun trazado similar ao que no seu día tivo o Camiño Real nas partes onde foi afectado pola explotación mineira; devandito camiño, por ser marxinal á zona de explotación mineira, pode ser apto para a circulación dos veciños que viñan usando o Camiño Real e está en mellores condicións das que tiña aquel, e foi ofrecido en permuta a ese concello; (...) este camiño foi incluído expresamente no plan anual de labores correspondente ao ano 2014 e foi expresamente aprobado por resolución da autoridade mineira". Na actualidade está habilitado un paso alternativo perimetral á explotación polo seu vento sur e a empresa titular da actividade ha solicitade no concello a permuta desta pista mineira polo camiño identificado como parcela 9005 do polígono 31, expediente que se atopaba en tramitación no momento no que se solicitou informe por esta institución, pendente, á súa vez, dos correspondentes informes sectoriais requiridos polo concello ás administracións competentes en materia de protección de canles e dominio público hidráulico.

En relación coa apertura do camiño indicado, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informounos que a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural abriu un expediente informativo, con código VI- LU-078.14. A este expediente acumuláronse, por identidade substancial, os expedientes VI- LU-103.14 e VI- LU-005.16, despois de recibir a correspondente documentación desde a Xefatura Territorial de Lugo o 18 de outubro de 2016.

No marco das dilixencias previas realizadas neste asunto e en vista da información achegada, os traballos realizados dentro do ámbito da concesión mineira estarían

relacionados coa autorización dada para a súa execución como resultado do procedemento no que informou a Dirección Xeral do Patrimonio Cultural o 13 de xuño de 2014. Con independencia doutras consideracións, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria concluíu que non había relación entre as actuacións realizadas e un potencial dano ao ben protexido. Neste expediente consta a "Memoria de resultados finais da Campaña 2015" en relación coa escavación arqueolóxica de Cova de Eirós e tamén un escrito da xefa do Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo do 3 de marzo de 2016, que sinala que: "Na memoria arqueolóxica da Campaña do ano 2015 non se indica ningunha incidencia sobre a cova pola construción da pista, e case leva un ano feita sobre ela. (...) A día de hoxe, a falta de estudos especializados, nada parece indicar que a pista mineira realizada afecte á Cova de Eirós. Sen estudos do estado actual da cova non será posible avaliar no futuro os posibles cambios ou alteracións que se poidan producir nela pola pista construída."

En febreiro de 2015, a Fiscalía Provincial de Lugo requiriu un informe sobre estas actuacións, como dilixencias de investigación 100/14. O Xulgado do Contencioso Administrativo nº 2 de Lugo tamén solicitou un informe sobre as autorizacións e a protección da Cova de Eirós, no Procedemento Ordinario 0000089/2015. A Dirección Xeral do Patrimonio Cultural emitiu devanditos informes para a Fiscalía e para o Xulgado n° 2 de Lugo. En aplicación do artigo 7 do Real Decreto 1398/1993, do 4 de agosto, polo que se aproba o Regulamento do procedemento para o exercicio da potestade sancionadora, vixente naquel momento, suspendeuse o procedemento indicado con anterioridade e solicitouse aos departamentos afectados unha comunicación sobre os resultados das actuacións.

O Concello de Triacastela tramitou nesas datas a solicitude de informe sobre a desafectación do camiño indicado (expediente 12369.21) que foi informado na Comisión Territorial de Patrimonio Cultural de Lugo e autorizado no ámbito das súas competencias pola Dirección Xeral do Patrimonio Cultural o 29 de xaneiro de 2016, co seguinte contido: "Autorizar o solicitado no ámbito das competencias en materia de patrimonio cultural e sen prexuízo de dereitos de terceiros" o que foi reiterado en setembro de 2016.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria concluíu que non existían evidencias nin datos que permitisen indicar que a actividade mineira, incluída a apertura da pista referida, producise un dano para a conservación do ben protexido e que, aínda que os traballos para a súa total documentación estaban en fase de redacción, non había ningún indicio de que existise ningunha consecuencia prexudicial para os bens protexidos derivados das actuacións denunciadas.

A empresa que realiza a actividade de explotación mineira, cumprindo as instrucións dos informes da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, deseñou un sistema de monitorización para o control e seguimento da actividade en todo tipo de factores ambientais. Durante ese proceso, a empresa comunicou o seguimento dalgunha voadura realizada así como o rexistro das vibracións producidas, que se comunicou que estaban situadas dentro dos parámetros normais de seguridade.

Para a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, no ámbito da protección do patrimonio cultural protexido, referido ao xacemento da Cova de Eirós e as súas manifestacións de arte rupestre, non existen evidencias de danos producidos polos feitos denunciados e estase protocolizando adecuadamente o sistema que permita evitar os riscos e, no seu caso, coñecelos para tomar as medidas necesarias, segundo a autorización emitida en xuño de 2014 pola Dirección Xeral do Patrimonio Cultural. Todo iso, sen prexuízo doutras afectacións en materia sectorial de augas ou de ordenación do territorio, ou de dereitos de terceiros. Na actualidade, a fronte de explotación está xa afastado da cova, aínda que se expuxeron conflitos en relación cunha pista mineira aberta sobre ela.

Tras a recepción dos informes solicitados, producíronse respecto da protección da Cova de Eirós, dous acontecementos relevantes: por unha banda, a Resolución do 10 de abril de 2017, da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, pola que se incoa o procedemento para declarar ben de interese cultural coa categoría de monumento a Cova de Eirós, sita no lugar de Cancelo, na parroquia de San Cristovo de Cancelo, no termo municipal de Triacastela (Lugo), establecendo un réxime de protección e salvagarda provisional.

Por outra banda, as actuacións xudiciais relativas ao procedemento ordinario 0000089/2015, pola presentación dun recurso contencioso-administrativo pola Asociación Socio-cultural Ou Iribio contra a licenza urbanística da explotación mineira sobre a Cova de Eirós no cal se emitiu sentenza anulando a mesma o 31 de xullo de 2017, xa que por ter o chan unha especial protección patrimonial, "para continuar a súa actividade debeu obter a licenza urbanística previa autorización do Consello da Xunta e oída a Comisión Superior de Urbanismo de Galicia e a proposta da consellería competente en materia de minas". Nada disto fíxose e, por tanto, considera a sentenza que a licenza impugnada está viciada de nulidade radical e debe ser revogada para que, no seu caso, póidase conceder tras a tramitación legal". Tería que contar, ademais, coa declaración favorable de impacto ambiental prevista nas leis estatal e autonómica de 2013.

Sen prexuízo das circunstancias procesuais que se poden seguir desta resolución xudicial, están abertos varios expedientes por causa das numerosas denuncias presentadas por outros colectivos, por particulares e pola Garda Civil. Ademais, unha ilegalidade urbanística é independente da obrigación de protexer os valores patrimoniais da cova e a súa contorna. Tanto a Lei 8/1995, do 30 de outubro, do patrimonio cultural de Galicia vixente no momento de formularse as denuncias, como a Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia, vixente neste momento, definen como infracción a realización dunha intervención nun ben inventariado (nin sequera é necesario que estea catalogado ou teña a declaración de BIC) sen a preceptiva autorización da Consellería de Cultura. Neste caso, procedeuse á construción da pista mineira sobre a Cova de Eirós con grandes movementos de terra sen a preceptiva autorización previa deste órgano, polo que para as persoas que presentaron denuncias, habería suficientes motivos para exercitar a potestade sancionadora, independentemente de se existen ou non outras infraccións por causar danos ao ben. Parte dos expedientes de queixa tramitados poñen

de manifesto non só a inactividade da administración senón unha absoluta desatención dos dereitos das persoas ou asociacións denunciantes.

Como xa indicamos o pasado ano, esta actividade mineira está a xerar unha gran conflitividade. É preciso, en calquera caso, que exista unha absoluta coordinación de acción entre os diferentes ámbitos implicados (patrimonio cultural, augas, ordenación do territorio, actividade económica mineira…), as administracións autonómica e local e a empresa, e que se actúe no marco da protección de patrimonio cultural.

Pero é preciso, sobre todo, unha absoluta transparencia en canto á actuación das administracións públicas. Esta institución tivo e ten que intervir por non comunicarse aos denunciantes, como é o seu dereito, se se iniciou ou non o procedemento, cando a denuncia vai acompañada dunha solicitude de iniciación; as dilixencias informativas prolónganse por períodos de tempo inaceptables; dáse acceso parcial á información pública que é reclamada por persoas e asociacións.

É precisamente a dificultade de obter acceso aos informes, estudos, memorias de actividade ou outros documentos de interese o que leva a presentar moitas das queixas ante esta institución sen que a administración actúe de modo que se de satisfacción ao dereito dos solicitantes e se eviten conflitos e queixas cunha actividade máis transparente e colaboradora coas demandas de participación por parte dos cidadáns.

2. Dereitos lingüísticos

A) Queixas presentadas por A Mesa en relación coa ausencia do galego en servizos e instalacións da Consellería de Sanidade

En 2017, a Mesa pola Normalización Lingüística presentou 10 queixas pola falta de utilización do galego nos seguintes ámbitos de competencia da Consellería de Sanidade e do SERGAS:

1. -na máquina de expedición de quendas do centro de saúde Concepción Arenal (Q/48/17): No informe achegado pola consellería sinálase que as máquinas teñen ás instrucións na lingua incorporada polo fabricante, sendo moi difícil que nese tipo de instrumentos se realicen cambios no *software* para modificar o idioma no que facilitan a información. No escrito presentado non está claramente determinado o lugar onde están as instrucións. No caso de que as instrucións sexan produto do persoal encargado da xestión a consellería manifesta que trátase dun erro que será solucionado no menor

tempo posible, en cumprimento do establecido na Lei de normalización lingüística de Galicia e na Instrución 11/2005, referida no escrito de queixa.

Tras a investigación realizada dedúcese que non se produce unha vulneración dos dereitos lingüísticos xa que non se fabrican estas máquinas coa opción de galego no seu *software.* Cando se produce unha subministración de produtos deseñados a petición da administración autonómica ou local, o lóxico é que inclúan distintos *software* ou interfaces, ben sexan sonoros ou visuais, adecuados para o seu uso tanto en galego como en castelán. Nos casos de produtos informáticos e máquinas, se no mercado existen versións en galego, deben subministrarse tamén estas, de modo que a persoa usuaria teña a opción de elixir a lingua de uso. Se o fabricante incorpora as instrucións unicamente en castelán, tal como sinala a consellería, é moi difícil que nese tipo de instrumentos se realicen cambios no *software* para modificar o idioma no que facilitan a información.

En todo caso, a Consellería de Sanidade manifesta que ten dado instrucións ao persoal encargado da xestión para que todos os usuarios sexan atendidos oralmente ou por escrito na lingua cooficial da súa elección.

2.-no Hospital da Costa, en Burela (Q/14938/17), no que denunciaba que toda a información da cartelería fixa está en español. A Consellería de Sanidade informou que o referido hospital forma parte dos edificios sanitarios cedidos con ocasión das transferencias sanitarias realizadas no seu día polo *Ministerio de Sanidad* da Administración Xeral do Estado. Nese momento toda a cartelería do centro estaba en castelán, polo que nas obras realizadas mantívose a situación existente. A Consellería de Sanidade e o Servizo Galego de Saúde teñen aprobada unha instrución para a utilización do idioma galego nas distintas actividades administrativas, polo que evidencia o seu compromiso na utilización do idioma propio de Galicia; e conclúe que, conforme ao indicado procederase á colocación da cartelería nos dous idiomas oficiais de Galicia.

3.- nos datos persoais impresos nas pulseiras de ingreso hospitalario polo servizo de urxencias (Q/14941/17). A Consellería de Sanidade sinalou que os termos nos que está presentada a queixa impide coñecer a situación concreta na que se produciu este feito. No escrito presentado non se identifica o Servizo de Urxencias no que as pulseiras están unicamente en castelán. De todos os xeitos, informou que podía deberse a unha situación puntual na que por motivos de fabricación non fora posible dispor de pulseiras con rotulación en galego. En ocasións, é posible que a impresión se realice en castelán porque a propia máquina está configurada nese idioma polo fabricante e non é posible configurala noutro. Polo tanto, non hai exclusión da lingua galega sendo posible utilizala. Como xa se sinalou noutras queixas de similar contido, a lingua na que os fabricantes configuran determinados dispositivos pode significar que non sexa posible usar o galego en certas accións. Como xa se informou, en ocasións ou ben non se conta co *software* en galego ou encarece a adquisición deses dispositivos ao terse que fabricar cunhas especificacións distintas. Do informe se deduce que en ningún caso responde a unha elección deliberada de exclusión do uso da lingua o de desleixo do galego.

4.- na cartelería indicativa no Centro Oncolóxico do Complexo Hospitalario Universitario de A Coruña que segundo indicaba está expresada unicamente en castelán (Q/14943/17). A Consellería de Sanidade insiste que no ámbito da consellería e do Servizo Galego de Saúde, así como o resto das entidades instrumentais adscritas se dispón da Instrución 11/05 para actuar en materia de uso dos idiomas oficiais de Galicia.

A instrución referida establece primeiramente que en aplicación do disposto no artigo 6.3 da Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, deberá empregarse o idioma galego nas comunicacións escritas, orixinais ou normalizadas, que se produzan nos ámbitos de actuación da Consellería de Sanidade e do Sergas. Na instrución terceira sinala que así mesmo estas instrucións se aplicarán ás publicacións, documentación informativa, cartelería, folletos ou boletíns, elaborados pola Consellería de Sanidade e o Sergas.

O Centro Oncolóxico de Galicia, ao que se refire o escrito, está ubicado nun edificio pertencente á Fundación José Antonio Quiroga coa que o Servizo Galego de Saúde ten asinado un concerto de prestación de servizos sanitarios. Por tanto trátase dunha entidade privada coa que o Sergas mantén unicamente relacións profesionais de prestación de servizos sanitarios, pero o mantemento do edificio é a situación da cartelería é responsabilidade da entidade titular do mesmo. Ao tratarse dunha entidade privada, como xa se lle indicou noutros casos semellantes, non esta suxeita aos criterios que son aplicables ás administracións e entidades públicas en Galicia e non temos, respecto delas, ningunha competencia de supervisión.

5.-sobre a cartelería fixa só en castelán no Complexo Hospitalario Universitario de A Coruña (CHUAC), Q/14944/17: non é posible pronunciarse sobre o alcance da queixa, sen saber a que edificio concreto se está a referir. O complexo é un conxunto de edificacións nas que se distribúen os distintos servizos hospitalarios. Pero, en xeral, trátanse de edificios que foron transferidos pola Administración do Estado, nunha meirande parte e outros novos nos que se mantivo o mesmo sistema xa existente nos anteriores.

O Servizo Galego de Saúde, como entidade que forma parte da Administración da Xunta de Galicia, ten a obriga de respectar e facilitar o cumprimento da normativa vixente. Non obstante, dado que se trata dunha tarefa de moi difícil cumprimento dada a gran extensión dos espazos, unidades e servizos existente no complexo hospitalario, o Servizo Galego de Saúde modificará a cartelería actual en cada obra ou remodelación que se vaia efectuando. Polo que respecta á cartelería non fixa, habería que precisar a que carteis en concreto se refire, para poder instar do responsable do servizo o unidade, ou mesmo do traballador que comunica en castelán determinada instrución a través de carteis non fixos, que deben figurar en ambas as dúas linguas oficiais.

6.-nos expedientes Q/22646/17: indicaba que dous grandes paneis situados nas urxencias do Hospital do Salnés están única e exclusivamente en castelán; na Q/22648/17 indicaba que a Escola Galega de Saúde para Cidadáns conta con cursos pedagóxicos en relación á saúde, pero só poden ser consultados en castelán; no expediente Q/22649/17

indicaba que os xustificantes de atención no Complexo Hospitalario de Vigo están só en castelán; e na Q/22651/17 indicaba que no Hospital de Conxo de Santiago de Compostela toda a cartelería fixa está unicamente en castelán

Ante iso requirimos información á Consellería de Sanidade que indicou que na meirande parte dos casos nos que se aprecia un erro na aplicación da instrución localízase a súa orixe na existencia de aplicacións informáticas nas que só existe a posibilidade de utilización no idioma castelán.

Por outra parte, no que se refire á cartelería fixa hai que sinalar que se trata de centros sanitarios que, como no caso de Conxo, foron construídos polo Ministerio de Sanidade ou o INSALUD, axustándose á normativa estatal. O informe salienta que nunha organización que conta con 14 hospitais e centros sanitarios diversos non é difícil atopar algún erro na aplicación da normativa, a pesar do traballo realizado nese senso polos traballadores responsables do mantemento de cada centro. En todo caso, tanto a Consellería de Sanidade como o Sergas asumen o compromiso de adecuar, na medida das súas posibilidades, a situación indicada nas reclamacións.

B) Ausencia da lingua galega nos materiais didácticos dun curso de teleformación

Nunha queixa trasladada pola Mesa referíase aos contidos en castelán dunha plataforma de teleformación da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria (Q/16357/17).

No informe achegado pola administración sinalábase que o curso "A creatividade desde a intelixencia emocional" ao que se refería a queixa é unha cesión de uso da plataforma do Instituto Nacional de Tecnoloxías Educativas y Formación del Profesorado (INTEF), froito do marco de colaboración institucional entre a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e o Ministerio de Educación e Deporte; é dicir, non se trata dunha actividade de elaboración propia a través da Rede de Formación do Profesorado.

Cando se decidiu incluír esta actividade no plan anual de formación do profesorado para o curso 2016/2017 estaba prevista a tradución ao galego de todos os materiais como paso previo á súa posta en marcha. O Centro Autonómico de Formación e Innovación (CAFI) solicitou a súa tradución ao órgano da consellería con competencia neste ámbito (Subdirección Xeral de Política Lingüística), pero a súa carga de traballo impediulle ter este traballo realizado en tempo.

Cando se coñeceu a imposibilidade de ter a tempo todos os materiais do curso traducidos ao galego, o número de persoas inscritas ascendía a 434. Ante esta elevada demanda, ponderáronse as consecuencias derivadas da súa retirada do panel de formación e estimouse que a súa cancelación causaría un maior prexuízo que beneficio ás persoas que xa estaban matriculadas, razón pola que se levou adiante de modo extraordinario, en atención ao enorme interese que espertaba.

O curso comezou o día 13 de marzo de 2017, coa obriga para todos as persoas usuarias de subscribirse e de participar no foro, do que reciben información na súa conta de correo corporativo. Unha vez transcorrido un prazo prudencial para que todas as persoas usuarias se familiarizasen coa plataforma, o día 17 do mesmo mes, no foro de novas, a persoa coordinadora do curso informou das condicións nas que se ía impartir o curso: «*Este curso é unha adaptación de "Creatividad, diseño y aprendizaje mediante retos" do Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado (Ministerio de Educación, Cultura e Deporte, INTEF, Edición marzo 2015) adaptado por Carmen Vázquez, Ana Sanjuán e Teresa Molezún, esta é unha primeira edición que está pendente de tradución ao galego*».

Así, o informe aclara que en todo momento se subliñou que os materiais estaban en proceso de tradución e que habería novas edicións nas que o material estaría xa dispoñible en galego. Non obstante, como é obvio, o profesorado participante nesta edición expresouse, demandou a información do seu interese e resolveu as tarefas do curso no idioma da súa elección. Así mesmo, as interaccións co equipo asesor e coordinador foron en galego.

En conclusión, as circunstancias excepcionais nas que se impartiu este curso e das que se deron cumpridas explicacións ás persoas afectadas a través das canles previstas de comunicación motivan que os contidos non estiveran traducidos ao galego a tempo no momento en que deu comezo o curso. A súa suspensión xeraría moitos prexuízos e aplicouse o criterio de mantelo, informando das condicións nas que se ía impartir, o que non suscitou máis queixas por parte dos destinatarios do curso que a da persoa que se dirixiu á Liña do galego. Non se apreciou nesta situación unha discriminación lingüística senón unha imposibilidade material de subministrar os recursos xa traducidos a tempo.

Unha situación similar deuse no caso da queixa Q/21979/17, na que o presidente de A Mesa indicaba que nas xornadas celebradas na Biblioteca de Galicia (Cidade da Cultura), organizadas pola Xunta de Galicia e destinadas ao persoal das bibliotecas públicas dos concellos galegos, tanto a documentación que se lles entregou aos asistentes para a migración a un novo programa de xestión chamado "Koha", como a exposición dos conferenciantes estivo única e exclusivamente en castelán.

Ante iso requirimos información á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que indicou que o 27/07/2017 e a través da Secretaría Xeral de Cultura, esa Consellería respondera xa a carta presentada polo presidente de A Mesa o 26/06/2017, na que trasladaba "unha queixa contra a Dirección Xeral de Bibliotecas, dependente da Consellería de Educación, Cultura e Ordenación Académica".

Logo de aclararlle o nome correcto da Consellería e da unidade responsable en materia de xestión de bibliotecas, explicóuselle que se organizou o 22 de maio unha xornada destinada ao persoal das bibliotecas públicas municipais sobre o procedemento e os traballos para desenvolver na incorporación de setenta bibliotecas de titularidade municipal ao novo sistema de xestión bibliotecaria da Rede de Bibliotecas de Galicia,

xornada na que os materiais entregados aos asistentes estaban redactados en castelán. A empresa adxudicataria do proceso de migración ao novo sistema de xestión bibliotecaria entregou os materiais sen tempo para facermos a súa tradución e adaptación ao galego, proceso que levouse a cabo tras a xornada. Ao longo do mes de xullo procedeuse a enviar copia da documentación da xornada en lingua galega a todas as bibliotecas convocadas á xornada de formación de maio. Máis tarde, o 20/09/2017 e a través da Secretaría Xeral de Política Lingüística, esa Consellería respondeu a unha queixa de idéntico contido que desde A Mesa presentouse tamén ante esa unidade.

C) Redución das horas de galego da LOMCE

Na queixa Q/64302/16, tramitada no ano 2017, presentada polo secretario nacional da CIG-Ensino e o presidente da Mesa se manifestaba que a entrada en vigor da LOMCE deu lugar a unha nova configuración do currículo da ESO que obrigou a Administración a facer unha reasignación das materias a impartir en galego para así poder dar cumprimento ao principio de «garantía do máximo equilibrio posible nas horas semanais e nas materias impartidas nas dúas linguas oficiais de Galicia, co obxectivo de asegurar a adquisición da competencia en igualdade nelas», enunciado no artigo 4.3 do Decreto 79/2010, do 20 de maio.

En consecuencia, as mudanzas curriculares derivadas da aplicación da lexislación básica estatal debían ser acompasadas coas modificacións necesarias na normativa educativa galega para que o máximo equilibrio de horas e materias, que a Consellería de Educación enunciou como principio xeral do sistema educativo, se verificase na distribución horaria concreta para o curso académico, e de forma homoxénea para cada un dos bloques de materias que recolle a LOMCE: troncais, específicas e de libre configuración autonómica; para evitar que o maior peso dunha ou doutra lingua oficial se concentre nun ou noutro grupo de materias.

O escrito remataba solicitando que se asegurase que, en todos e cada un dos cursos da etapa de educación secundaria obrigatoria, se garanta, como mínimo, mentres non se derroga o Decreto 79/2010, o máximo equilibrio posible nas horas semanais e nas materias impartidas nas dúas linguas oficiais, de forma homoxénea para as materias troncais, específicas e de libre configuración autonómica; realizando as adaptacións normativas e curriculares que foran precisas.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informou que a Lei Orgánica 8/2013, do 9 de decembro, para a mellora da calidade educativa, (LOMCE) estableceu unha nova clasificación de materias, incluíndo novas materias, suprimindo algunhas e modificando a denominación de outras; así mesmo se estableceron no seu desenvolvemento novos currículos das diferentes etapas do ensino non universitario. Estes cambios produciron efectos nas materias con asignación de lingua de impartición, cambios que inflúen en certa medida na distribución previa das horas impartidas en lingua galega e en lingua castelá.

Xa que logo, mentres non se acade un pacto social e político pola educación que substitúa a actual configuración normativa, a distribución de materias ven dada pola lei orgánica. A distribución horaria queda recollida nun decreto autonómico que confire aos centros a facultade de decidir a lingua de impartición das materias non asignadas a unha das dúas linguas cooficiais para acadar o máximo equilibrio posible nas horas semanais e nas materias impartidas nas dúas linguas oficiais, de forma homoxénea para as materias troncais, específicas e de libre configuración autonómica.

D) O emprego do termo Galiza

A Mesa presentou unha queixa polo que consideraba abuso de poder contra unha nena de 9 anos á que lle restaron puntos nunha redacción escolar por empregar o termo "Galiza". Solicitados informes sobre o acontecido, a Secretaría Xeral de Política Lingüística informou que, desde a óptica da oficialidade, o topónimo Galicia é o oficial da Comunidade Autónoma, e así figura na Lei orgánica 1/1981, do 6 de abril, o Estatuto de Autonomía para Galicia que, aparte do título, xa comeza o artigo primeiro deste xeito: "1. Galicia, nacionalidade histórica, constitúese en Comunidade Autónoma para acceder ó seu autogoberno, de conformidade coa Constitución Española e co presente Estatuto, que é a súa norma institucional básica". Ademais en todas as normas xurídicas producidas desde entón o uso do termo Galicia foi e é exclusivo.

Desde un punto de vista filolóxico, segundo prescriben as Normas Ortográficas e Morfolóxicas do Idioma Galego da RAG ambas as dúas formas son lexítimas e correctas, se ben o termo Galicia é maioritario na expresión oral e escrita das persoas galegofalantes.

Como apuntamento final, a Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, na súa disposición adicional regula que "nos cuestións relativas á normativa, actualización e uso correcto da lingua galega, estimarase como criterio de autoridade o establecido polo Real Academia Galega. Esta normativa será revisada en función do proceso de normalización do uso do galego.

A cuestión principal era, xa que logo, determinar o contexto de uso do termo, para o que requiriuse información ao centro educativo. O termo co que se estaba a traballar cos alumnos, tanto no exame como no caderno, referíase ao que denomina á Comunidade Autónoma de Galicia. Como di o informe da SXPL, o topónimo Galicia é o oficial da Comunidade Autónoma, e así figura na Lei orgánica 1/1981, do 6 de abril, o Estatuto de Autonomía para Galicia que, á parte do título, xa comeza o artigo primeiro deste xeito: "1. Galicia, nacionalidade histórica, constitúese en Comunidade Autónoma para acceder ó seu autogoberno, de conformidade coa Constitución Española e co presente Estatuto, que é a súa norma institucional básica".

O informe indicaba que en ningún momento se lle corrixiu o emprego do termo Galiza en calquera outro uso do mesmo que non fora o referido para nomear á Comunidade Autónoma, xa que nas Normas Ortográficas e Morfolóxicas do Idioma

Galego (2003), da Real Academia Galega, na páxina 94 di textualmente que: *"teñen terminación -cia, entre outros, acacia, audacia, avaricia, (..) etc. Entre estas palabras está Galicia, voz lexítima galega, denominación oficial do país e maioritaria na expresión oral e escrita moderna. Galiza é tamén unha forma lexitimamente galega, amplamente documentada na época medieval, que foi recuperada no galego contemporáneo*".

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido da queixa e o exposto no informe do citado órgano, esta institución non pode facer ningunha valoración que non derive estritamente da aplicación dun criterio de autoridade sobre o uso correcto da lingua galega, aplicado neste caso concreto á denominación oficial da Comunidade Autónoma. A Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, na súa disposición adicional regula que "nas cuestións relativas á normativa, actualización e uso correcto da lingua galega, estimarase como criterio de autoridade ó establecido pola Real Academia Galega", quen no seu Plenario do día 29 de marzo de 2008 acordou emitir o seguinte ditame:

"a) *Galicia* e *Galiza* son formas históricas lexítimas galegas no sentido filolóxico. As dúas circularon na época medieval, pero só Galicia mantivo un uso ininterrompido ao longo da historia na lingua oral.

b) A denominación oficial do país normativa e xuridicamente lexítima é *Galicia*."

No contexto da denominación oficial da comunidade autónoma, que era o contido concreto da materia, o termo legal e oficial é Galicia. En calquera outro uso que non se refira á denominación oficial do pais, no ámbito xurídico ou no contexto normativo, cabe utilizar calquera das dúas formas históricas lexítimas. Á vista deste ditame da Real Academia Galega, non se apreciou unha actuación irregular por parte do docente ou dos representantes do equipo directivo do centro.

E) Os sinais viarios en Gondomar

A institución do Valedor do Pobo iniciou no verán de 2017 dúas investigacións a instancia de parte sobre cadanseus sinais de tráfico sitos no acceso ao Polígono de A Pasaxe e na contorna dun instituto no Concello de Gondomar. O obxecto de ambas as dúas queixas, aínda que con sentidos contrapostos, centrouse no uso idiomático das lendas dos sinais de prohibido neses puntos, que nese momento aparecían redactadas só en galego.

-Aceptadas a tramite as queixas, a institución pediu informe ao Concello de Gondomar, a autoridade responsable de dispoñer esa sinalización. O goberno municipal respondeu en tempo e forma ao Valedor do Pobo, indicando no seu oficio que nas seguintes datas procedería a modificar os sinais para dar cumprimento á normativa específica.

Con esta información na súa man, a institución do Valedor do Pobo concluíu, sen resolución algunha, a súa actuación. Isto quere dicir que, ao anunciar a administración

afectada que aplicaría a normativa específica, non foi preciso recomendar nin suxerir medida correctora algunha.

A normativa específica que afecta ás queixas é o artigo 138 do Real Decreto 1428/2003, polo que se aproba o Regulamento Xeral de Circulación para a aplicación e desenvolvemento da Lei sobre Tráfico, circulación de vehículos a motor e seguridade viaria. Ese artigo especifica que as indicacións escritas que acompañen aos paneis de sinalización das vías públicas (lendas) figurarán en idioma castelán e, ademais, na lingua oficial da comunidade autónoma cando o sinal estea no seu ámbito territorial.

A aplicación da normativa específica, neste caso, pasa pola inclusión dos textos dos sinais nos dous idiomas cooficiais en Galicia, o galego e o castelán, en aplicación da lexislación en materia de tráfico. O Concello de Gondomar anunciou que aplicaría esta norma no marco da queixa e rematouse a súa tramitación no mes de setembro.

En ningún momento, no marco desta actuación, se defendeu a rotulación única en castelán nin a eliminación dos textos en galego. A rotulación dos sinais de tráfico, segundo a normativa específica, ten que facerse nos dous idiomas cooficiais de Galicia, galego e castelán, tal como ordena a normativa en materia de tráfico. A cláusula "*cando sexa necesario e a efectos de identificación*" é que o que di o artigo 138 do Regulamento Xeral de Circulación para a aplicación da Lei sobre tráfico, circulación de vehículos a motor e seguridade viaria, xa que o obxectivo da sinalización é garantir a comprensión íntegra das mensaxes por todos os usuarios das vías.

F) Outras queixas en materia de sinalización por toponimia deturpada

En catro expedientes de queixa (Q/21513/17; Q/21514/17; Q/21516/17 e Q/21517/17) a Mesa pola Normalización Lingüística denunciou topónimos deturpados nun sinal da estrada F-15; na páxina *web* da Garda Civil; nunha avenida do Concello de Vigo e en documentos administrativos do *Ministerio de Justicia.* En todos os casos, e malia ser competencia de órganos dependentes da Administración Xeral do Estado, sobre os que non temos facultades de supervisión, como o *Ministerio de Fomento*, o *Ministerio de Justicia* ou a Garda Civil, considerouse o deber desta institución defender os dereitos lingüísticos dos galegos, así se fixo e os nosos requirimentos foron en todos os casos atendidos. As situacións denunciadas foron corrixidas ou se acadou o compromiso de facelo en canto fose posible.

De feito, instouse ante a propia administración autonómica a retirada do topónimo *Isla de La Toja* nun cartel de información turística da AP-9 e a súa substitución pola única forma oficial de Illa da Toxa, tratándose dunha vía de titularidade do Estado. Así se fixo de forma inmediata.

Neste eido tense actuado tamén para corrixir o topónimo da Pobra do Brollón ou do topónimo La Coruña por parte da Rede de Dinamización Comercial, dependente da Dirección Xeral de Comercio (Q/21591/17). Neste caso, informouse da comprobación de

que dito erro non foi realizado na páxina *web*, polo que se procedería á revisión das publicacións nas redes sociais, para a súa corrección.

Así mesmo, se informaba de que a REDIC, xestionada pola Dirección Xeral de Comercio e Consumo, é un instrumento para potenciar a dinamización, información e modernización do comercio de proximidade galego, un ámbito de especial importancia para a promoción da nosa lingua e mostrouse a disposición dese órgano administrativo para recibir calquera suxestión de mellora no uso da lingua, ao tempo que se transmitiu a vontade de que ditas incorreccións non volveran a repetirse.

G) Queixas por vulneración dos dereitos lingüísticos

No expediente Q/29168/17, o promotor da queixa manifestaba o seu rexeitamento polo feito de que o Concello de Porto do Son organizou unha carreira popular e empregou para a súa promoción unha páxina *web* que estaba unicamente en castelán, sen teren opción de galego. Para realizar as inscricións, remitíase a unha empresa privada que tampouco facía uso do galego na súa *web*. Esta situación supón un incumprimento das ordenanzas municipais no relativo ao uso do galego nas actuacións promovidas polo concello. Salientaba no seu escrito de queixa que o ano pasado formulou ao concello unha queixa por correo electrónico e que non obtivo resposta.

No informe que foi requirido por esta institución, o Concello de Porto do Son indicou que organiza anualmente a carreira en liña "Sin-Son10k" e, como é usual na actualidade, tanto a información sobre a carreira como a xestión das inscricións fanse empregando medios telemáticos. No primeiro caso, o concello contratou o deseño e realización da *web* "www.sin-son10k.es" mentres que a xestión das inscricións na proba se realizou a través da *web* da empresa contratista dese servizo.

Nos dous casos as páxinas están redactadas en castelán, o que obedece a motivos diferentes:

-O deseño actual da páxina "www.sin-son10k.es" foi elaborada con premura para a carreira e non foi posible dispor da versión en galego.

-En canto á *web* a través da que se xestionan as inscricións (www.emesports.es), o seu titular é unha empresa privada e o Concello de Porto do Son non pode obrigala a que elabore unha versión en galego da súa *web.*

Expostas as anteriores circunstancias, o informe da administración local salienta o compromiso do Concello de Porto do Son no uso e defensa do idioma galego, indicando que así se pode comprobar na súa páxina *web* institucional. Nesta liña, o concello comprometeuse a dar as instrucións oportunas ao contratista que deseñou a *web* "www.sin-son10k.es" para que proceda a elaborar a súa versión en galego. Así mesmo, de cara á celebración da vindeira edición da carreira "Sin-Son", requirirá ao contratista dos

servizos de xestión das inscricións que empregue a lingua galega no cumprimento do contrato.

Na queixa Q/14006/17, se sinalaba que o Centro Internacional de Acollida ao Peregrino (rúa Carretas, en Santiago de Compostela), empregaba na súa fachada principal unicamente o español na súa rotulación tanto para nomear o dito Centro como no cartel da imaxe da Virxe, ambos feitos en pedra, quedando o galego relegado a un cartel de metacrilato na entrada accesoria aos xardíns do Centro, acompañada desta vez sí, das traducións ao español e ao inglés.

Ante iso requirimos información á Axencia Galega de Turismo que manifestou que desde a Axencia solicitouse á Catedral de Santiago a modificación da rotulación, ante o que a Catedral manifestou que xa procedera a encargarse a citada modificación e que xa estaba previsto. Non obstante, sinalaba que non era de todo certo que a rotulación en galego do Centro Internacional de Acollida do Peregrino quedase relegada. O feito de que o cartel interior recolla varios idiomas é proba do interese na utilización da nosa lingua.

O motivo de que a rotulación interior cumpra coa normativa e non a rotulación exterior era pola necesidade de contar co informe preceptivo do Concello de Santiago para a citada rotulación exterior, que aínda non fora emitido. Esta sinalización, prevista en varios idiomas, é a que a catedral ten previsto emprazar no lateral do edificio que é a entrada principal e por onde entran todos os peregrinos e visitantes.

Xa que logo, a instalación da rotulación nas linguas oficiais e nas demais linguas en que este previsto estaba pendente da autorización municipal e ía acometerse de seguido.

Tamén presentouse unha queixa (Q/16394/17) pola á ausencia de cartelería en lingua galega nas oficinas de Correos da Rúa do Franco e da Rúa Carretas, en Santiago de Compostela. Ante iso requirimos información á Dirección de Zona Territorial 1 da *Sociedad Estatal Correos y Telégrafos*. No informe achegado pola dirección dese organismo público sinálase que xa se iniciaran os trámites para poder subsanar á deficiencia de carteis en galego en ambas as dúas oficinas desta empresa pública en Santiago de Compostela. Recoñécese, xa que logo, que a queixa estaba fundada e que se estaban a adoptar as medidas precisas para corrixir a situación.

O expediente Q/14804/17, iniciouse ante denuncia dunha negativa de respectar a opción lingüística dunha cidadá por parte do Rexistro Civil de A Coruña. Nesa queixa esencialmente indicaba que solicitaran auto para matrimonio civil e que lles presentaron os impresos unicamente en castelán. Cando os pediron na súa lingua, lles indicaron que daquela tiñan que facelos eles. Entregaron toda a documentación solicitada en galego, mais todo o expediente e o comprobante que lles deron volvían estar unicamente en castelán. Cando reclamaron copia en galego, indicóuselles que tiñan que solicitar eles a tradución no TSXG, e que tardaría polo menos dous meses, o que lles parecía unha clara discriminación pola lingua utilizada, sendo esta oficial nas mesmas condicións que o castelán no noso territorio.

Ante iso requirimos información á maxistrada encargada do Rexistro Civil Exclusivo de A Coruña. No informe achegado pola xuíza encargada do rexistro sinálase que ante ese Rexistro Civil presentouse solicitude asinada por dúas persoas para a incoación de expediente matrimonial e o consecuente ditado de resolución que autorizase a celebración de matrimonio civil entre ambos, e que xunto á solicitude foi presentada a correspondente documentación. En marzo de 2017, compareceron para ratificar a solicitude e prestar audiencia reservada, comparecendo tamén nese momento as testemuñas aos que se lles deu audiencia a continuación dos contraentes. Con motivo deste trámite, é cando os contraentes manifestaron a súa vontade de que a tramitación do expediente se realizase en idioma galego.

Ante o interese dos contraentes, informóuselle que o acta de matrimonio así como o libro de familia esténdese tanto en idioma galego como en castelán, e que o acto de matrimonio, se é o seu desexo tamén se desenvolve en galego. Porén, os interesados manifestaron que o seu desexo era que todo o expediente se tramitase en galego. Ante o interese manifestado, indicóuselle que se procedería á súa tradución, e que para iso faríase uso do servizo de tradución adscrito ao Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, pois desta forma garantíase o rigor na tramitación do expediente. Entón, a persoa promotora do expediente ofreceuse persoalmente para levar o auto que autorizaba o matrimonio ao TSXG para a súa tradución, ao que se accedeu facilitándoselle o auto testemuñado a tal fin. Con todo, o expediente foi remitido desde ese Rexistro Civil ao servizo competente, para a súa tradución.

A maxistrada encargada do rexistro Civil rexeitou a afirmación de que se lles dixo que a tradución dos documentos terían que facela os interesados, pois en ningún momento requiríuselle tal actuación.

En relación coa lingua na que se redactan os impresos que se lle entregaron, se indica que o único impreso que se facilita é o Boletín Estatístico impreso nos dous idiomas oficiais. O resto da documentación que teñen que presentar son documentos persoais que non son confeccionados no Rexistro Civil (padróns, certificacións de nacemento, DNI e declaración xurada de soltería, así como unha breve instancia na que os contraentes expresan os seus datos de identidade e solicitan a autorización para a celebración do matrimonio. É certo, que para comodidade do cidadán, o persoal do Rexistro Civil facilita un modelo de declaración xurada de soltería, así como da solicitude de autorización para a celebración de matrimonio. Pero trátase de documentos elaborados polos propios funcionarios do Rexistro Civil, que se entregan unicamente con carácter orientativo e co único propósito de facilitar ao cidadán a presentación da documentación requirida legalmente, pero que obviamente non son vinculantes, pois se trata de declaracións persoais non suxeitas a formalidade. Foron estes dous últimos documentos os que foron redactados polos contraentes, circunstancia que non pode considerarse digna de reproche algún ao funcionamento do Rexistro Civil.

Por último, se indica que a aplicación informática coa que se traballa na Oficina do Rexistro Civil non inclúe tramitación guiada de expedientes. Isto obriga a tramitar os

expedientes en base a documentos de *word*, creados en texto libre. O que facilita a aplicación informática é o acta matrimonial e as posteriores certificacións, documentos ambos que sempre se entregan con redacción bilingüe, así como tamén o Libro de Familia (documentos que por outra banda son os que teñen transcendencia pública). En canto ao acto de celebración do matrimonio, este desenvólvese en idioma galego cando é a lingua de elección dos contraentes.

Á vista do informado, non se apreciou ningunha actuación irregular ou lesiva dos dereitos lingüísticos. É evidente que puido producirse unha disfunción puntual pero non cabe apreciar un trato discriminatorio nin unha actuación que vulnerase o dereito a tramitar e celebrar o matrimonio na lingua propia dos contraentes. A cerimonia celebrouse en galego e o expediente foi traducido a esta lingua. Cómpre ter en conta o informado sobre a lingua na que se redactan os impresos que se lle entregaron aos interesados xa que trátase de modelos elaborados polos funcionarios do rexistro con carácter orientativo e para facilitar a súa redacción posto que son declaracións persoais non suxeitas a formalidade.

No expediente Q/14009/17, o promotor da queixa indicou que na páxina *web* "www.clustersgalicia.com" que, de acordo co Aviso Legal contido na propia páxina *web* (http://clustersgalicia.com/aviso-legal/) parecía pertencer ao Instituto Galego de Promoción Económica (IGAPE), non contaba con versión en lingua galega. Por tratarse o IGAPE dunha axencia adscrita á Xunta de Galicia e polo tanto, unha institución da Comunidade Autónoma, enténdese que é o galego é tamén a lingua oficial desta institución, tal e como indica o artigo 4.1 da Lei 3/1983 de Normalización Lingüística.

Como usuario da citada *web* considerábase discriminado ao non dispor dunha versión dos seus contidos en lingua galega, de xeito que puidera acceder con normalidade a información en galego. Remataba o seu escrito solicitando que se instara ao Instituto Galego de Promoción Económica a rectificar a anomalía detectada na súa *web* poñendo a disposición dos usuarios a versión en lingua galega.

No informe achegado polo secretario xeral do IGAPE a requirimento desta institución recoñécese que, dado que a creación do espazo foi encargada polo propio IGAPE, o aviso legal referido efectivamente sinala como propietario do espazo ao IGAPE. Certamente, ao deixar a especificación do espazo *web* á alianza de clusters, e tendo en conta que o obxectivo último deles era posicionar aos clusters de Galicia no panorama nacional e internacional, optaron polas linguas castelán e inglesa.

Como consecuencia de todo o anterior, o IGAPE recoñece o seu erro ao non esixir tamén a lingua galega no espazo *web*, polo que manifestase no informe que procederán a tomar as medidas oportunas para introducir a opción *galego* na páxina e en tódolos seus contidos.

Na queixa Q/14603/17, o promotor manifestaba o seu malestar pola ausencia de uso do galego na estación de autobuses de Vigo e tamén no libro de reclamacións. A

Dirección Xeral de Mobilidade informou que, realizadas as comprobacións oportunas ao respecto, a megafonía estaba nos dous idiomas oficiais. Respecto os sinais informativos, non todos eles están escritas en galego e castelán. Porén, a empresa adxudicataria da xestión do contrato de servizo para a explotación da estación (Viguesa de Transportes S.L.) que é a encargada de dar a información aos viaxeiros adaptaría todos os carteis necesarios.

Por outro lado, o libro de reclamacións é un documento oficial que cumpre co regulado na Orde FOM/1230/2013, do 31 de maio, pola que se establecen normas de control en relación cos transportes públicos de viaxeiros por estrada. A pesar diso, e co obxectivo de promover o respecto e a normalización do uso do galego nos servizos públicos, a Dirección Xeral de Mobilidade solicitou ao concesionario que achegase un novo libro de incidencias coas dúas linguas para a súa dilixencia. Polo tanto, o órgano administrativo con competencias de control na xestión desa infraestrutura de transportes comprobou o fundamento das denuncias, requiríndolle á empresa concesionaria que acomodase á súa actividade ao uso normal e oficial da lingua galega.

A Q/21544/17 presentouse en referencia á falta de utilización da lingua galega nun tren de RENFE entre Vigo e Barcelona. Se indicaba que neste tren discriminouse o galego como lingua de comunicación xa que deuse a benvida ós viaxeiros en tres idiomas: castelán, inglés e catalán. O interesado colleu o tren en Vigo, sendo o galego lingua oficial en Galicia, non así o inglés nin o catalán na nosa comunidade. Pediu a folla de reclamacións que se lle entregou e cubriu a mesma. Dita folla aparece escrita en castelán e catalán; non comprendía que estando en Galicia o galego seguise ausente, cando si aparecía en catalán. Todo isto resultoulle ofensivo pola discriminación que estaba a sufrir nos seus dereitos lingüísticos.

Ante iso requirimos información o director xeral de RENFE quen informou que na data da viaxe se concatenaron dúas circunstancias polas que o servizo non se prestou nas condicións adecuadas e polo que solicitaban as correspondentes desculpas.

En primeiro lugar, o tren está dotado dun sistema de megafonía automática, activado por GPS, no que están gravadas as diversas mensaxes en castelán e na lingua cooficial da Comunidade Autónoma pola que circule o tren nese momento: a mensaxe de benvida do tren que realiza este servizo está gravado en castelán e en galego. Neste caso, á saída de Vigo non funcionou o GPS, polo que a mensaxe de benvida tivo que ser lida por un dos tripulantes que non seguiu o procedemento establecido para a emisión de mensaxes, segundo o cal, o tripulante debería ler a mensaxe en castelán e en galego, extremo que, ante esta queixa, volvería a lembrarse a todas as tripulacións.

No relativo á folla de reclamacións, o tren dispón deste documento en castelán e en versións bilingües castelán/galego, castelán/euskera e castelán/catalán. Estas follas atópanse dispoñibles na cafetería do tren. Por indicación do supervisor do tren, o persoal de cafetería facilitou ao cliente unha folla de reclamacións que estaba en castelán e en

catalán, sen preguntarlle cal era a súa preferencia lingüística, feito polo que tamén lle solicitaban ao viaxeiro as correspondentes desculpas".

Como anexo ao escrito, achegouse copia dunha folla de reclamacións castelán/galego na que figura que, unha vez cumprimentada, deberá entregarse na Oficina de Atención ao Cliente de calquera estación. Tales follas atópanse dispoñibles tamén nas estacións. O informe remata manifestando que Renfe relaciónase cos seus clientes en castelán e nas linguas cooficiais no ámbito da cada unha das comunidades autónomas con lingua propia e nos trens con orixe e destino nas devanditas comunidades. Así mesmo, dentro dos programas de mellora e optimización da relación comercial cos seus clientes, Renfe esta a desenvolver un proxecto que permitirá ampliar a incorporación, tanto das linguas cooficiais do estado como as linguas estranxeiras de interese para os clientes, con estándares por riba da lexislación vixente.

H) Queixas por non utilizar o castelán

Tramitáronse tamén expedientes de queixa pola non utilización do castelán, sendo a lingua elixida polos interesados. Nun caso, a queixa referíase a notificación en galego dunha resolución da Consellería de Política Social, circunstancia que foi corrixida ao tempo que se remitía o informe; noutra queixa indicábase o desacordo pola expedición da tarxeta acreditativa do grao de discapacidade só en galego, cando é un documento único que ten que producir os seus efectos en todo o territorio do Estado. A Consellería comprometeuse a emitila na lingua elixida polo seu titular.

No momento de pechar este informe, continúan abertos expedientes de queixa pola falta de servizo de atención ao cliente en galego na páxina web de MOVISTAR; e unha queixa de oficio (Q/16383/17) pola falta de manuais en lingua galega nas autoescolas.

3. Deportes

Como sinalamos ao explicar os datos cuantitativos, na área de deportes presentouse unha queixa colectiva como consecuencia do desacordo de varios clubs coa revogación do recoñecemento da Federación Galega de Fútbol Sala como federación deportiva galega e a cancelación da inscrición desta federación no Rexistro de Entidades Deportivas.

Nesas queixas esencialmente se indicaba que non se valorou a opinión dos clubs, deportistas, técnicos, xuíces e, en definitiva, de todos os estamentos deportivos implicados e que non existían razón obxectivas nin metas incumpridas que motivasen a cancelación da inscrición. Indicaban que a *Federación Galega de Fútbol consideraba que esta decisión xa estaba tomada e así o indicaba nas reunións cos clubs da Federación Galega de Fútbol Sala (…).*

Requirimos información á Secretaría Xeral para o Deporte que sinalou que o procedemento que se estaba a seguir era o establecido pola Lei 3/2012, do 2 de abril, do deporte de Galicia, e pola Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.

Conforme á citada normativa, este procedemento concede trámite de audiencia á federación (o artigo 64 prevé que "deberá dárselle audiencia á federación respectiva"), pois é un expediente no que se están a tratar intereses propios da organización (a FGFS) como estrutura diferenciada dos seus membros, tendo a condición de interesado unicamente a Federación Galega de Fútbol Sala, que ostenta as funcións de organización.

O inicio do expediente ven motivado pola presentación, o 27 de decembro de 2016, dun escrito da Federación Galega de Fútbol solicitando a desinscrición da Federación Galega de Fútbol Sala (número de inscrición 5242) no Rexistro de Entidades Deportivas, así como a integración do fútbol sala na citada federación.

O 8 de maio de 2017, a Federación Galega de Fútbol presentou escrito ante a Secretaría Xeral para o Deporte no que comunica "la denuncia expresa por parte de la Federación Gallega de Fútbol a la prórroga del citado convenio el cual, en consecuencia, dejará de surtir efectos el 30 de junio de 2017, coincidiendo con el final de la temporada futbolística 2016/17".

Foron trasladados ambos escritos á Federación Galega de Fútbol Sala, a cal presentou alegacións o 25 de maio de 2017. O día 5 de xuño de 2017 formulouse proposta de resolución estando pendente da resposta das federacións deportivas galegas de Fútbol e de Fútbol Sala no momento no que se remitiu o informe a esta oficina do Valedor do Pobo.

O informe salientaba que este procedemento estaba en tramitación, polo que non existía ningunha decisión tomada ao respecto pola Secretaría Xeral para o Deporte, agardando a presentación e estudo das alegacións que se formulasen para ditar a resolución que puxera fin ao procedemento.

No que se refire ao último punto do escrito presentado ante esta institución, no que se solicitaba que se reabrira o diálogo entre as partes implicadas (Federación Galega de Fútbol e Federación Galega de Fútbol Sala), o informe indicou que o convenio asinado o 4 de outubro de 2012 entre as federacións recollía a intención de unificar as entidades e que se levara a efecto na tempada 2013/2014. A Secretaría Xeral para o Deporte manifestaba que transcorreron case cinco anos, foron celebradas diversas xuntanzas e foi feita unha proposta por medio do presidente do Comité Galego de Xustiza Deportiva, pero non foi posible acadar un acordo. Á vista do anterior, o que procedía era dar trámite á solicitude formulada pola Federación Galega de Fútbol.

Tras analizar o contido da queixa e o exposto no informe do citado órgano da administración autonómica, esta institución non podía entrar a valorar este tipo de decisións, que forman parte do ámbito de organización de clubs e federacións. Cómpre

ter en conta que as federacións deportivas son entidades asociativas privadas, sen ánimo de lucro e con personalidade xurídica e patrimonio propio e independente do dos seus asociados, que ademais das súas propias atribucións, exercen por delegación funcións públicas de carácter administrativo, actuando neste caso, como axentes colaboradores da Administración pública. Só neste ámbito das funcións públicas delegadas ten a institución do Valedor do Pobo capacidade de supervisión da súa actuación.

Porén, a situación recollida na queixa non deriva do exercicio de funcións públicas senón que é unha actuación de natureza estatutaria na que unicamente podemos supervisar a legalidade dos procedementos. É dicir, a única facultade que esta institución ten para supervisar a situación denunciada na queixa é comprobar a aplicación correcta do procedemento administrativo no que atinxe á revogación do recoñecemento da Federación Galega de Fútbol Sala como federación deportiva galega e á cancelación da inscrición desta federación no Rexistro de Entidades Deportivas.

As federacións deportivas españolas réxense polo disposto na Lei 10/1990, do 15 de outubro, do deporte; polo Real Decreto 1835/1991, do 20 de decembro, sobre federacións deportivas españolas e Rexistro de Asociacións Deportivas; no ámbito da comunidade autónoma, polo establecido na Lei 3/2012, do 2 de abril, do deporte de Galicia, e polos seus estatutos e regulamentos que, respectando as normas anteriores, sexan debidamente aprobados.

Segundo se desprende do informe, a Federación Galega de Fútbol Sala recibiu a notificación da proposta para efectuar as oportunas alegacións que deberán ser respondidas antes de emitir a proposta definitiva. Nesta fase do procedemento quedaba garantido o dereito da entidade deportiva para facer constar os elementos de oposición á proposta e posteriormente o recurso contencioso-administrativo, no seu caso. Tratouse, en consecuencia, do exercicio dunha facultade lexítima da FGF, recollida ademais nun convenio válido subscrito entre as federacións. O que cómpre é garantir o diálogo entre as entidades cara a asegurar o impulso e apoio á práctica deportiva do fútbol sala nos mesmos termos que ata agora, a adecuada expedición das licencias e a continuidade dos campionatos, xa que por riba dunha concreta estrutura federativa esta a protección dos dereitos dos deportistas e a promoción da práctica deportiva. Neste sentido, o obxectivo común debe ser o cumprimento dos principios recollidos nos artigos 3 e 4 da Lei 3/2012, do 2 de abril, do deporte de Galicia.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONS DA ÁREA DE CULTURA E DEREITOS LINGÜÍSTICOS					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/13006/17	Que se cumpra o deber legal de resolver expresamente as solicitudes que lle fosen formuladas	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 14/07/2017	Aceptada	
2	Q/21388/17	Emisión da tarxeta que acredita o grado de discapacidade en versión bilingüe	Consellería de Política Social 03/10/17	Aceptada	Q/21388/17
3	Q/63908/16	Resposta ás cuestións e solicitudes promovidas ante a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 03/11/2017	Aceptada	Q/63908/16
4	Q/22474/17	Resposta expresa ás solicitudes e escritos da interesada	Concello de Triacastela 03/11/17	Aceptada	Q/22474/17
5	Q/13253/17	Resposta expresa ás solicitudes e peticións formuladas ao concello	Concello da Coruña 24/10/17	Aceptada	

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

En materia de cultura e patrimonio cultural, como indicamos o ano pasado, os obxectivos que se propón a nova Lei 5/2016, do 4 de maio, distan moito da situación actual do patrimonio cultural galego. Xa no seu título preliminar "recolle esta lei unha serie de disposicións xerais que definen o patrimonio cultural de Galicia desde unha perspectiva ligada ao seu uso e goce pola cidadanía e que o conciben como un instrumento de cohesión social e desenvolvemento sustentable que dá soporte, como elemento integrador, á identidade do pobo galego. Establece ademais o ámbito de competencias e o réxime de colaboración interadministrativa, fomentando a colaboración de todas as administracións implicadas na protección e promoción do patrimonio cultural de Galicia".

Na realidade práctica, seguimos a atopar mostras constantes da falta de sensibilidade de moitos concellos para preservar o seu patrimonio cultural, ligada en moitos casos a intereses urbanísticos. Xa o ano pasado insistimos en que se comproba aínda unha clara desidia para protexer o patrimonio cultural no ámbito municipal, que tolera construcións inacabadas, fóra de ordenación, apartadas da tipoloxía construtiva propia da contorna ou con elementos contrarios a un mínimo sentido estético nas proximidades de bens de interese cultural ou de bens catalogados.

A administración autonómica ten amosado, nas ocasións das que este informe da mostra, lentitude ou pasividade –xustificada pola falta de medios materiais e humanos–, para impedir a destrución da memoria e da historia de moitos lugares, de xeito moi particular no ámbito do patrimonio arqueolóxico e do patrimonio natural e ambiental

como parte esencial do patrimonio cultural. Non parece esaxerado dicir que o patrimonio cultural de Galicia non é concibido neste momento, salvo excepcións contadas, como un instrumento de cohesión social e de desenvolvemento sustentable. A responsabilidade é tamén dos propietarios, que non exercen sempre os seus deberes de conservación do modo adecuado, aínda que as axudas públicas neste ámbito son tamén escasas. En ocasións, non se impulsan adecuadamente os expedientes de reposición da legalidade nin se aplica co rigor necesario o procedemento sancionador cando corresponde, ante a infracción da lexislación protectora do patrimonio cultural ou dos límites dunha determinada autorización administrativa.

Como vimos sinalando en anteriores informes, esta pasividade da administración máis próxima fomenta na sociedade unha cultura de permisividade e tolerancia cara ao "feísmo" construtivo, a desorde e a degradación da contorna que é particularmente aberrante cando se consinte na proximidade de bens de valor cultural ou ambiental. É urxente reverter esta situación.

Como dixemos, os obxectivos ambiciosos da nova lexislación de patrimonio cultural e dos programas europeos nos que Galicia esta envolta esixen a implicación da cidadanía na protección e conservación do patrimonio cultural e para isto, é necesario un labor previo que non se ten feito. Contar coa colaboración e o traballo das persoas e asociacións socio-culturais, de protección do patrimonio, de defensa ambiental… é un paso ineludible, xa que esta tarefa non pode ser, en modo algún, impulsada só polas administracións públicas. Para iso, é preciso facilitar o acceso á información pública que obra en poder das administracións, e actuar dun modo transparente na información sobre os proxectos que afectan, dalgún xeito, ao patrimonio cultural e natural.

Por outra parte, é imprescindible a coordinación entre as administracións. Consideramos un feito moi positivo a recente sinatura dun convenio de colaboración, no eido das actividades de explotación forestal e madereira, que permitirá a Galicia ter unha relación dixitalizada e xeolocalizada de todos os seus bens de interese cultural antes de que remate o ano. Este catálogo permitirá axilizar os permisos de cortas tal e como se comprometeu a Xunta de Galicia co sector forestal para a simplificación de trámites e a redución de prazos dos aproveitamentos madeireiros, co fin último de favorecer esta actividade económica, pero tamén de evitar os danos ao patrimonio cultural, que prodúcense, no curso destas actividades, con certa frecuencia. En concreto, o que se pretende é ter unha información máis rápida e áxil dos bens protexidos como covas, abrigos e lugares ao aire libre que conteñan manifestacións de arte rupestre, así como restos paleolíticos, neolíticos e megalíticos, como mámoas, menhires e dolmens. Deste xeito, simplificaranse as autorizacións de talas e os condicionantes que, no seu caso, se deban emitir para a protección do patrimonio galego.

O convenio foi asinado entre tres consellerías con vinculación, dun ou doutro xeito, co territorio: a Consellería do Medio Rural, pola súa competencia sobre os montes e como responsable última dos permisos de cortas. A Consellería de Economía, Emprego e Industria, como impulsor da actividade económica asociada á industria forestal, e a

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, como encargada da promoción e difusión da cultura, do patrimonio cultural e dos aspectos vinculados á protección e salvagarda do patrimonio cultural de Galicia.

Confiamos en que as administracións con competencias en materia de conservación do patrimonio cultural conten cos medios materiais e persoais que permitan mecanismos máis áxiles e eficaces para salvagardar os bens do patrimonio cultural de Galicia.

En materia de dereitos lingüísticos, a institución é a valedora da lingua. Ten feito valer a lingua galega mesmo chegando a supervisar actuacións ante entidades sobre as que non ten competencia que, por certo, atenderon as súas demandas. No informe faise referencia ao Rexistro Civil de A Coruña, que amosou a súa vontade de facilitar toda a tramitación, e a celebración do matrimonio civil en lingua galega; ante o *Ministerio de Justicia*, que expresou a súa vontade de proceder á actualización e corrección de todos os topónimos galegos, para adaptalos á legalidade, nos certificados expedidos por máis de 70 rexistros do departamento; ante o Ministerio de Fomento que comprometeuse a modificar a toponimia nas vías da súa titularidade que unicamente estaban en castelán.

Tamén a Garda Civil comprometeuse a revisar toda a toponimia existente nas diferentes aplicacións das súas unidades en Galicia para adaptala ao galego.

Se existe unha competencia propia que fai que o Valedor do Pobo sexa unha institución diferente do Defensor del Pueblo e dos seus homólogos noutras comunidades autónomas, é que a defensoría galega ten atribuída a facultade específica de defender o dereito a usar o galego e vivir en galego. Non o pode facer, cara as administracións públicas, ningunha outra institución no noso lugar. Todas as administracións públicas tratan de corrixir as disfuncións detectadas no respecto aos dereitos lingüísticos dos cidadáns. Percibimos unha conciencia cada vez maior de que existen dereitos lingüísticos individuais e colectivos e que, con pleno respecto á liberdade de todos os falantes, nunha comunidade autónoma na que o galego é lingua cooficial, debe garantirse o dereito de toda persoa a vivir na lingua propia de Galicia.

Hai moito traballo na defensa do galego na institución e conseguimos moitos avances, mesmo actuando ante as empresas e entidades privadas sobre as que non temos competencias de supervisión. Apreciamos un esforzo no sector privado por respectar o dereito dos cidadáns para empregar en todos os ámbitos da súa actividade a lingua oficial da súa elección, procurando ofrecer os seus produtos e servizos en galego e adaptando os seus procedementos de xestión e a súa actividade comercial.

A valedora non pode actuar en contra da lei. A área de Dereitos Lingüísticos dedica esforzos importantes á análise xurídica de cada un dos expedientes. Na defensa do uso do idioma non se pode pasar por alto a normativa xeral, tampouco cando esta impoña o uso de ambas as dúas linguas cooficiais da comunidade autónoma, como ocorre no caso da normativa específica relativa á sinalización viaria.

En canto á toponimia, apréciase boa receptividade entre as administracións galegas e estatais. Non foi rexeitada ningunha das propostas de corrección remitidas pola institución para que a toponimia se axuste á denominación legalmente establecida ante ningunha administración. Existe unha maior sensibilidade sobre a necesidade de adaptar a toponimia ao nomenclátor oficial.

En materia de sinalización viaria, a institución do Valedor do Pobo leva traballando arreo en prol da adaptación ao galego da sinalización viaria en Galicia, con atención á normativa específica de tráfico e a promoción do uso do idioma propio en Galicia.

A institución é a valedora de todos os galegos, dos que falan galego e queren vivir en galego, e dos que falan castelán e queren desenvolver a súa vida dentro da nosa comunidade en castelán. Non se pode dicir que se ataca o galego cada vez que cómpre aplicar unha lexislación, válida e vixente, que estableza o uso do bilingüismo en determinados ámbitos.

ÁREA DE SOCIEDADE DA INFORMACIÓN

I- INTRODUCIÓN

A incorporación das novas tecnoloxías aos fogares dos galegos avanza. Segundo datos do Instituto Nacional de Estadística, o uso da internet no ano 2017 por parte das persoas de entre 16 e 74 anos aumentou en Galicia a un ritmo maior que a media estatal. Constatouse ademais un maior avance no tramo de idade dos 65 aos 74 anos, onde o emprego da rede sobe un 45% respecto ao ano anterior.

O 69,7% dos nenos galegos dispoñen de teléfono móbil, superando lixeiramente a media estatal (69,1%) e máis do 47% dos fogares galegos dispoñen de tableta.

Segundo o Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia (OSIMGA), dependente da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), as cifras constatan que os mozos galegos superan a media estatal no uso das TIC e que se produce un crecemento significativo no uso da internet entre os maiores galegos e nos concellos de menos de 10.000 habitantes.

As estatísticas do INE indican que o 78,8% dos fogares galegos teñen contratado servizo da internet. Entre as vivendas que dispoñen de acceso a internet, un 75% emprega unha conexión móbil de banda larga a través dun dispositivo de man, situándose en valores próximos á media estatal (76,1%). En concellos de tamaño máis pequeno, en concreto con menos de 10.000 habitantes creceron os indicadores relacionados coa contratación da internet e de banda ancha. En 2017, incrementáronse as contratacións un 4,1% situándose no 72% dos fogares desta contorna.

A pesar de todos estes avances, e de que nas cidades a penetración da internet é case plena, catro de cada dez fogares no rural non dispoñen de conexión. A estrutura dispersa dos núcleos de vivendas, así como o envellecemento da poboación, máis agudo en zonas rurais das provincias do interior da comunidade, seguen lastrando expansión das novas tecnoloxías.

Máis preocupante resulta que aínda existan áreas de sombra no noso territorio ou outras nas que a calidade de cobertura de rede non é boa e carecen de banda larga. No último reconto realizado polo Ministerio de Industria, 1.853 lugares de Galicia carecían dun servizo de última xeración. Existe un 7,2% da poboación rural á que non lle resulta posible contratar o servizo da internet porque non se oferta nos seus lugares de residencia.

Nesta liña, máis de 40 veciños da zona do Courel instaron a actuación da valedora do pobo durante 2017. Non só carecían da internet, senón que mesmo tiñan problemas coa telefonía fixa e móbil ao non cumprirse as mínimas esixencias legais. Este problema é importante nunha zona como esta, onde existe un claro e manifesto problema de poboación envellecida e falta de condicións para o asentamento de xente nova polo illamento que supón a súa orografía e onde o acceso ás tecnoloxías da información e comunicación resulta máis necesario. As conexións terrestres están recoñecidas pola normativa estatal como un “servizo universal” que se debe garantir. Sobre esta situación

séguense realizado xestións sen que actualmente puidésemos dar por solucionado o problema.

O 25 de maio de 2016 entrou en vigor o Regulamento Xeral de Protección de Datos (RGPD), que substituirá á actual normativa vixente e que comezará a aplicarse o 25 de maio de 2018. Este período de dous anos ten como obxectivo permitir que os Estados da Unión Europea, as institucións e tamén as empresas e organizacións que tratan datos vaian preparándose. Segundo a Agencia Española de Protección de Datos (AEGPD) "o Regulamento aplicarase como ata agora a responsables ou encargados de tratamento de datos establecidos na Unión Europea, e amplíase a responsables e encargados non establecidos na UE sempre que realicen tratamentos derivados dunha oferta de bens ou servizos destinados a cidadáns da Unión ou como consecuencia dunha monitorización e seguimento do seu comportamento". Precisamente nesa novidade aséntase unha garantía adicional para todos os cidadáns europeos ante firmas que antes trataban os seus datos pero que se rexían por normativas menos restritivas de países extra europeos.

Os cidadáns ademais contarán cunha ferramenta legal que introducirá o dereito ao esquecemento e o dereito á portabilidade, o que mellorará a capacidade de decisión e control dos cidadáns sobre os datos persoais que confían a terceiros.

O Regulamento, así mesmo, fixa en 16 anos a idade na que os menores poden prestar por si mesmos o seu consentimento para o tratamento dos seus datos persoais no ámbito dos servizos da sociedade da información (por exemplo, redes sociais). Con todo, permite rebaixar esa idade e que cada Estado membro estableza a súa propia, establecendo un límite inferior de 13 anos. No caso de España, ese límite continúa en 14 anos. A protección dos máis novos no uso que realizan das tecnoloxías preocupa especialmente á institución do Valedor do Pobo, cos que mantén un compromiso firme desde hai anos en favor do uso seguro das redes, do teléfono e doutras aplicacións.

En 2017 púidose constatar que a remisión dunha suxestión acerca da necesidade de que os concellos normalicen as autorizacións para instalar e manter cámaras de vídeo vixilancia permitiu reducir notablemente o número de queixas que poñían o foco nas irregularidades, asunto do que se congratula a institución.

Noutra orde de cousas, a entrada en vigor da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común da Administracións Públicas (LPAC), supuxo a creación dun marco legal que incorpora a tramitación electrónica como medio habitual das administracións para relacionarse coa cidadanía. A aínda vixente Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos Cidadáns aos servizos públicos posibilita aos cidadáns o acceso electrónico aos servizos públicos. A LPAC, ao incorporar a tramitación electrónica como o medio habitual de relacionarse cos cidadáns, permite ademais á Administración situarse en condicións de asumir un papel destacado á hora de satisfacer as esixencias e prestar os servizos que a sociedade precisa.

A pesar destes avances, a institución do Valedor do Pobo veu defendendo nos últimos exercicios a necesidade de aplicar todas estas medidas de maneira pouco restritiva, sempre mantendo activas alternativas que posibiliten o acceso aos cidadáns ás prestacións obviando a dependencia absoluta de sistemas electrónicos e aplicativos que só funcionan con licenza. Este ano recibíronse queixas en relación a problemas relacionados coa falta de acceso a formularios, imposibilidade de pago de taxas de xeito telemático, negativa a rexistrar un documento sen impresos normalizados e outras que afectaron á utilización de datos de carácter persoal por parte do Sergas e dos seus servizos externalizados.

Os cidadáns contan cada vez cun maior coñecemento dos seus dereitos en materia de protección de datos e solicitan alternativas a sistemas só compatibles con aplicacións electrónicas, achegando ao Valedor do Pobo as súas inquietudes achega do uso que as diferentes administracións poden facer deles.

II- DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	67		67	
Admitidas	62	92,54 %	62	92,54 %
Non admitidas	4	5,97 %	4	5,97 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	1	1,49%	1	1,49%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	17	27,42 %	17	27,42 %
En trámite	45	72,58 %	45	72,58 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2014	1	0	1	1	0
2015	5	0	5	4	1
2016	5	0	5	3	2

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Regularización de cámaras de vídeo vixilancia nos municipios galegos

Ano tras ano, os informes do Valedor do Pobo fixéronse eco da existencia de queixas recorrentes sobre problemas emanados da instalación e/ou funcionamento das video cámaras de vixilancia, principalmente no ámbito municipal. En exercicios precedentes os escritos solicitaban información obxectiva que permitise constatar a eficacia dos dispositivos de vixilancia, así como outros datos relacionados coa normalización dos permisos das instalacións e a súa necesaria actualización. As situacións detectadas eran principalmente dúas: existían administracións locais que non dispoñían da debida autorización para cada vídeo cámara e outras entidades que, tramitando as pertinentes autorizacións no seu día, non procederon a actualizalas.

> Os concellos galegos atenderon a suxestión do del Valedor para regularizar as súas cámaras de vídeo vixilancia en espazos públicos

Á vista de que moitos dos incidentes comprobados nas queixas consistían na falta de renovación no tempo adecuado das autorizacións existentes, e dada a consecuencia da falta de renovación, desde a institución instamos a todas as administracións afectadas,

e en especial ás de carácter local a que tivesen a dilixencia debida na tramitación no tempo e na obtención das renovacións que procedesen.

Consideramos entón que o medio máis eficaz para difundir a necesidade descrita entre todas as administracións locais galegas era a Federación Galega de Municipios e Provincias, FEGAMP, que agrupa a todas elas, por iso é polo que en data 29 de decembro de 2016 dirixísemoslle a seguinte suxestión:

Que se traslade a todas as administracións locais galegas a necesidade de contar coas preceptivas autorizacións para a instalación e uso de vídeo cámaras, e sobre todo que se tramiten e obteñan en tempo as renovacións temporais das autorizacións, debido a que delas depende o control periódico da permanencia dos motivos polos que foron outorgadas orixinalmente.

En data 2 de xaneiro de 2017, desde a presidencia da FEGAMP confirmouse a remisión da suxestión a todos os municipios de Galicia, dando por tanto efectividade á proposta desta institución.

Para as vídeo cámaras e aparellos análogos é de aplicación a Lei Orgánica 4/1997, do 4 de agosto, pola que se regula a utilización de vídeo cámaras polas Forzas e Corpos de Seguridade en lugares públicos. Esta lei establece o procedemento de autorización tanto das instalacións fixas como móbiles.

Como di o seu preámbulo, a regulación do uso dos medios de gravación de imaxes e sons é necesario para introducir as garantías que son precisas para que o exercicio dos dereitos e liberdades recoñecidos na Constitución sexa máximo e non poida verse perturbado cun exceso de celo na defensa da seguridade pública. A Lei é orgánica na medida en que incide na regulación das condicións básicas do exercicio de determinados dereitos fundamentais, os dereitos á honra, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxe.

O seu artigo 3 esixe, para as instalacións fixas, o informe previo dun órgano colexiado presidido polo presidente do Tribunal Superior de Xustiza, en cuxa composición non serán maioría os membros dependentes da administración autorizante. O permiso correspóndelle á Delegación do Goberno da Comunidade Autónoma, sen que poidan instalarse cando ese informe aprecie vulneración dos criterios previstos no artigo 4 da lei orgánica, isto é "asegurar a protección dos edificios e instalacións públicas e dos seus accesos; salvagardar as instalacións útiles para a defensa nacional; constatar infraccións á seguridade cidadá e previr a causación de danos ás persoas e bens". En todo caso a autorización será motivada e referida ao lugar público concreto, é revocable en calquera momento e suxeita ás renovacións regulamentarias.

O artigo 5 recolle o procedemento para a autorización de vídeo cámaras móbiles. A autorización, que pode ser simultánea ás das cámaras fixas para o mellor cumprimento dos fins previstos nesa lei, queda supeditada á concorrencia dun perigo concreto e demais requisitos esixidos que son os principios de proporcionalidade, na dobre versión

de idoneidade e de intervención mínima, tal como indícase no artigo 6. Para estas cámaras a autorización, mediante resolución motivada, corresponde ao máximo responsable provincial de Forzas e Corpos de Seguridade. Para as instalacións móbiles tamén está previsto a existencia de casos de excepcional urxencia ou a falta de autorización; debe poñerse en coñecemento nun prazo máximo de setenta e dúas horas, e se os informes son negativos as imaxes terán que eliminarse.

Pola súa banda, a instalación e o uso das cámaras para a regulación do tráfico corresponde á autoridade encargada da regulación do tráfico aos fins previstos na lexislación sobre esta materia, pero con respecto á lexislación sobre regulamento do tratamento automatizado dos datos de carácter persoal e lexislación sobre a protección civil do dereito á honra, intimidade persoal e familiar e á propia imaxe, no marco dos principios de utilización previstos na lei orgánica (disposición adicional oitava).

O artigo 6 da lei establece os principios de utilización das vídeo cámaras: "1. A utilización de vídeo cámaras estará presidida polo principio de proporcionalidade, na súa dobre versión de idoneidade e de intervención mínima. 2. A idoneidade determina que só poderá empregarse a vídeo cámara cando resulte adecuado, nunha situación concreta, para o mantemento da seguridade cidadá, de conformidade co disposto nesta Lei. 3. A intervención mínima esixe a ponderación, en cada caso, entre a finalidade pretendida e a posible afectación pola utilización da vídeo cámara ao dereito á honra, á propia imaxe e á intimidade das persoas. 4. A utilización de vídeo cámaras esixirá a existencia dun razoable risco para a seguridade cidadá, no caso das fixas, ou dun perigo concreto, no caso das móbiles. 5. Non se poderán utilizar vídeo cámaras para tomar imaxes nin sons do interior das vivendas, nin dos seus vestíbulos, salvo consentimento do titular ou autorización xudicial, nin dos lugares incluídos no artigo 1 desta Lei cando se afecte de forma directa e grave á intimidade das persoas, así como tampouco para gravar conversacións de natureza estritamente privada".

A lei establece como obxecto da regulación das vídeo cámaras gravar imaxes e sons en lugares públicos, abertos ou pechados, e o seu posterior tratamento, a fin de contribuír a asegurar a convivencia cidadá, a erradicación da violencia e a utilización pacífica das vías e espazos públicos, así como de previr a comisión de delitos, faltas e infraccións relacionados coa seguridade pública.

Así mesmo, esta norma establece especificamente o réxime de garantías dos dereitos fundamentais e liberdades públicas da cidadanía que haberá de respectarse nas sucesivas fases de autorización, gravación e uso das imaxes e sons obtidos conxuntamente polas vídeo cámaras.

Ademais do réxime de control previo, o artigo 9 prevé a información da existencia da cámara, o dereito de acceso e cancelación das gravacións en que razoablemente considere que figura, e as causas de denegación da cancelación.

Considéranse faltas moi graves no réxime disciplinario das Forzas e Corpos de Seguridade do Estado o uso dos medios técnicos regulados na lei para fins distintos aos previstos nela (disposición adicional sétima).

As imaxes considéranse un dato de carácter persoal, en virtude do establecido no artigo 3 da Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.

O Real Decreto 1720/2007, do 21 de decembro, aproba o Regulamento de desenvolvemento da Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal. O seu artigo 5 recolle que a imaxe se considera documento para os efectos da normativa de protección de datos.

En relación coa instalación de sistemas de vídeo cámaras existe a Instrución 1/2006, do 8 de novembro, da Axencia Española de Protección de Datos, sobre o tratamento de datos persoais con fins de vixilancia a través de sistemas de cámaras ou vídeo cámaras.

Segundo o artigo 10 do Real Decreto 596/1999, do 16 de abril, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento e execución da Lei Orgánica 4/1997 (solicitude e resolución) "as solicitudes de renovación das autorizacións para as instalacións fixas de vídeo cámaras ou para a utilización das móbiles tramitaranse e resolveranse polo mesmo procedemento que o establecido para as autorizacións iniciais, aínda que a súa motivación limitarase ás razóns que recomenden a renovación". Así, só procede o outorgamento cando subsistan ou se agraven as circunstancias que motivaron o outorgamento inicial.

As solicitudes de renovación daquelas autorizacións que se outorgaron polo prazo máximo dun ano deben formularse con dous meses de antelación á súa expiración. O resto debe solicitarse cunha antelación mínima dun mes á da data de vencemento da súa vixencia, e en caso de ser a autorización inicial por prazo inferior a un mes, cunha antelación mínima á metade do tempo autorizado.

Se non se formula a solicitude de renovación nos prazos sinalados no apartado anterior haberá de tramitarse como unha nova autorización.

Así pois, a renovación é un deber principal que incumbe aos promotores das cámaras e que, en caso de non ser tramitada en tempo, a consecuencia é que debe iniciarse unha nova autorización, polo que a anterior debe entenderse que non subsiste.

Durante o exercicio 2017 apreciouse unha grande redución no número de expedientes tramitados respecto da utilización de vídeo cámaras en Galicia, o que entronca coa efectividade que as autoridades locais outorgaron a esa suxestión emitida a finais do 2016. Simplemente colean, de modo testemuñal, queixas nas que os seus promotores alertan á institución da inexistencia de autorizacións ou da falta de renovación das mesmas no tempo adecuado. A actuación do Valedor do Pobo ante este

tipo de situacións adoita concluír cando se recibe o preceptivo informe da administración afectada, no que se traslada que procederá a desconectar os dispositivos e deixalos sen actividade para tomar e/ou visualizar imaxes.

2. Deficiencias coa cobertura de redes móbiles, telefonía fixa e coa internet

Un total de 40 veciños de Ferreirós de Arriba, en Folgoso do Courel, compareceron ante o Valedor do Pobo para denunciar problemas coa falta de cobertura de teléfono e da internet desde que se instaurou o 3G. O problema afectaba a toda a telefonía, móbil e fixa e aos servizos da internet nun lugar moi illado e habitado por persoas de avanzada idade. A ausencia de resposta por parte dos servizos técnicos agravaba o problema, propiciado pola falta de cobertura.

A institución do Valedor do Pobo dirixiuse inicialmente á Consellería de Economía, Emprego e Industria. Desde a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia informouse das xestións realizadas ante os operadores móbiles, en concreto Telefónica, Orange e Vodafone, para tratar de dotar de cobertura a esta zona. As tres rexeitaron mellorar a situación, mesmo aínda que se lles facilitase infraestrutura pública.

> Os servizos de telefonía e internet fixa son considerados universais polo que deben estar garantidos en todos os territorios

O servizo de telefonía móbil non ten consideración de "servizo universal" na lexislación estatal, polo que non resulta factible impoñer obrigacións de cobertura aos operadores. Non así os de telefonía fixa e banda ancha que, de conformidade coa Lei 9/2014, do 9 de maio, xeneral de telecomunicacións, si que teñen tal consideración para que: "todos os usuarios finais poidan obter unha conexión á rede pública de comunicacións electrónicas desde unha localización fixa sempre que as súas solicitudes considérense razoables nos termos que mediante real decreto determínense e que, incluirán, entre outros factores, o custo da súa provisión. A conexión debe permitir realizar comunicacións de voz, fax e datos, a velocidade suficiente para acceder de forma funcional a Internet. A conexión á rede pública de comunicacións con capacidade de acceso funcional a Internet deberá permitir comunicacións de datos en banda ancha a unha velocidade en sentido descendente de 1 Megabit por segundo. O Goberno poderá actualizar esta velocidade de acordo coa evolución social, económica e tecnolóxica, e as condicións de competencia no mercado, tendo en conta os servizos utilizados pola maioría dos usuarios".

É o Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital en competente para dar garantías a estas obrigacións de servizo universal. Así a institución do Valedor do Pobo dirixiuse en segundo lugar á Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital para pedirlle colaboración e que informase desas deficiencias en canto aos servizos fixos considerados universais.

No caso da telefonía fixa e a banda ancha, Telefónica de España S.A.U. é a firma designada para garantir a prestación deses servizos de telecomunicacións e debería atender, por tanto, todas as solicitudes razoables de conexión desde unha localización fixa. Como operador, está obrigado a satisfacer todas as solicitudes razoables de conexión á rede que lle formulen os usuarios, independentemente da súa localización xeográfica, coas prestacións mínimas de acceso ao servizo telefónico, de acceso a Internet a 1 Mbps polo menos, ou ambas, aos prezos máximos comprometidos por medio da oferta de designación.

Para fomentar a extensión da cobertura das redes de banda ancha de nova xeración ás zonas que non dispoñen dela nin existen plans para o seu despregamento, o Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital puxo a disposición dos operadores o Programa de Extensión da Banda Ancha de Nova Xeración con axudas a estes para a realización de proxectos nas devanditas zonas.

A pesar de todas estas medidas, no caso no que os usuarios teñan dificultades para obter estas prestacións mínimas dos operadores existe no Ministerio unha vía de reclamación para atender ao seu dereito.

No caso que nos incumbe, o Ministerio pediu información ao operador designado para a prestación do servizo universal. Do seu informe se substancia a confirmación da existencia de estacións basee próximas a Folgoso con cobertura 2G, 3G, 4G e un repetidor, aínda que se confirma "a posibilidade" de que o sinal non sexa suficiente para proporcionar cobertura á zona. A empresa comprométese a prestar a dispoñibilidade do servizo dentro dos límites de cobertura aínda que engade que "nalgún caso" pode garantir de forma absoluta a infalibilidade do servizo en punto exacto dunha zona xeográfica.

A institución do Valedor do Pobo non se pode conformar con esta resposta e moito menos ante a prestación dun servizo universal que non chega a un grupo de poboación de 40 persoas coas características de illamento e idade apuntadas e xa traballa no impulso de medidas que permitan garantir por parte dos poderes públicos a cobertura demandada, tendo en conta de que nos atopamos ante unha petición xusta e suxeita a dereito.

3. Protección de datos persoais

A institución do Valedor do Pobo recibiu a queixa dun particular que compareceu para denunciar que no Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo estaban a cederse datos persoais a empresas concesionarias de infraestruturas e servizos non clínicos tales como lavandería, lenzaría ou manutención nas quendas.

Desde a xerencia de xestión integrada de Vigo do servizo galego de saúde, SERGAS, informouse de que na actualidade non leva a cabo tal cesión de datos persoais dos traballadores do hospital a empresas concesionarias de servizos non clínicos, se non é

necesario para a prestación do servizo que teñen encomendado mediante contrato de cesión. A Lei 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, no seu artigo 12 recolle que "non se considerará comunicación de datos o acceso dun terceiro aos datos cando devandito acceso sexa necesario para a prestación dun servizo ao responsable do tratamento".

Outro particular trasladounos a súa inquietude ante a posta en marcha do proxecto *Big Data* en Galicia dado o seu temor a que este sistema de explotación de datos de saúde provenientes das historias clínicas dos pacientes do Sergas puidese poñer en perigo datos especialmente protexidos.

O reclamante apelaba na súa queixa ao necesario control ético e legal da explotación de datos de saúde dos pacientes, extremo este sobre o que recibiu resposta por parte da administración sanitaria.

Tal e como puido saber o Valedor do Pobo, o proxecto de "adquisición, integración e adaptación dunha plataforma de explotación da información e xestión de datos clínicos e epidemiolóxicos (HEXIN)" é un micro proxecto englobado dentro do programa Hospital dixital seguro H2050 e dentro do subproxecto Innova saúde, en cuxa implementación se atendeu a todos os requirimentos legais e metodolóxicos.

Neste sentido, tivéronse en conta as limitacións existentes en materia de protección de datos na normativa española (Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal e o RD 1720/2007, do 21 de decembro, que aprobou o regulamento da Lei 15/1999), como da Unión Europea (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 a libre circulación destes datos e polo que se derroga a directiva 95/46/CE).

O desenvolvemento do proxecto, no seu parte metodolóxica, contou con expertos, tanto técnicos como funcionais, que cubriron todos os ámbitos do proxecto (bioética, investigación sanitaria, dereitos dos pacientes, ámbito tecnolóxico, etc.) sendo elaborado por un grupo multidisciplinar da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde, con todas as garantías de seguridade para os datos persoais.

4. Contidos televisados inapropiados

Un cidadán dirixiuse á valedora do pobo para denunciar alusións "inadmisibles" ao consumo de drogas nun programa emitido en directo pola canle autonómica TVG. En concreto, ante unha manifestación do presentador "nunca fumei un porro", unha das invitadas respondeu "ti perdíchescho".

A institución do Valedor do Pobo solicitou informe aos responsables da Televisión de Galicia. No mesmo explícase que o programa emitido en directo foi programado en atención ao establecido no artigo 24 do Mandato Marco da Corporación RTVG (DOG nº

247, do 29 de decembro) que dispón que se presentará unha oferta programática destinada ao entretemento de calidade para todas as cidadás e cidadáns. “O seu contido é humorístico polo que as entrevistas que se inclúen no programa son realizadas nese ton”, explicou na súa comunicación o director xeral da CRTVG e lembrou a definición realizada pola xurisprudencia do Tribunal Europeo de Dereitos Humanos achega do tratamento humorístico como "unha forma de expresión artística e crítica social que cun contido inherente de esaxeración e distorsión da realidade persegue, naturalmente, a provocación e a axitación" (SSTEDH Vereinigung Bildenden Kunstler c. Austria, do 25 de xaneiro de 2007 e Alves da Silva c. Portugal, do 20 de outubro de 2009).

Tal e como soubo a institución do Valedor do Pobo, as manifestacións foron realizadas en directo por unha invitada no transcurso da entrevista e, en ningún caso, estiveron avaladas polo presentador nin por ningún outro membro do equipo do programa. O feito de que a emisión sexa en directo impide ademais editar ou eliminar expresións realizadas de forma espontánea por algún dos entrevistados.

Do mesmo xeito que a invitada fixo alarde de certo consumo, o certo é que a actitude do presentador, ao indicar que nunca consumira ese tipo de substancias, podería tamén permitir realizar unha lectura positiva en contra do consumo de drogas ao resaltar a abstinencia como unha opción normal para a maioría das persoas. O feito de que ademais resulte un dos profesionais da televisión máis recoñecidos pola audiencia podería vir reforzar esa idea.

Desde a Corporación Radio Televisión de Galicia trasladouse a gran responsabilidade e oportunidade que teñen para crear conciencia, e de informar correctamente a súa audiencia sobre o problema da drogodependencia. “Sabendo da nosa influencia na configuración dos estados de opinión pública a programación dos medios públicos de comunicación de Galicia adopta unha actitude responsable e activa no fomento da promoción de valores educativos, formativos e preventivos en relación co consumo de drogas”. Este é o camiño e nesta liña a institución permanecerá vixiante.

5. Uso das redes sociais por parte da administración local

Un usuario de redes sociais dirixiuse ao Valedor do Pobo para informar de que o Concello de Curtis bloqueáralle o acceso ao seu perfil de Facebook tras realizar un comentario crítico sobre as “ festas do Cabalo” que celebra esta localidade. Lamentou ademais non obter explicación algunha das autoridades municipais a esa exclusión dunha rede que o que debe pretender é fomentar a participación activa da cidadanía na vida municipal.

Preocupa moito a esta institución desde hai anos o uso responsable e proporcionado dos medios electrónicos para o fomento da participación da cidadanía nas políticas públicas. Este uso debe ser o menos restritivo posible e servir para mellorar as relacións coas persoas e, sobre todo, con acceden ás súas administracións por medios electrónicos.

A institución solicitou informe ao Concello de Curtis sobre o ocorrido. O departamento de Comunicación do concello era o encargado dos contidos do Facebook municipal. Tal e como se mostrou non mantivo bloqueado a ningún usuario nese momento.

O informe serviu para coñecer os protocolos de actualización das redes sociais neste concello. No caso concreto de Curtis a rede creouse en novembro de 2014 para "informar de toda actividade local e municipal que poida ser de interese: emprego, formación, convocatorias, recursos, avisos, incidentes, convocatorias, recursos, actividade cultural, etc. Pero tamén como un espazo de participación, aberto e plural a todas as opinións e inquietudes da cidadanía".

As redes sociais constitúen unha aposta máis pola transparencia no ámbito municipal e como mecanismo para levar a información a máis públicos.

No caso que nos incumbe, fixáronse normas mínimas de participación que aparecen recollidas na propia web. Entre outras anúnciase que serán eliminados os comentarios con contidos, ligazóns ou fotos que se consideren insultantes, difamatorios, discriminatorios, violentos, racistas ou de linguaxe ofensiva; os contidos moi reiterativos, os que poidan infrinxir dereitos ou publiciten datos persoais de terceiras persoas; etc. Neses casos, anunciaba, "o administrador reservará o dereito de bloquear os perfís que non se axusten a esas normas".

A queixa serviu para coñecer os mecanismos de moderación das informacións de muros cun respecto mínimo á legalidade e ao dinamismo esixido polas propias redes.

Como conclusión informouse de que ningún usuario permanecía bloqueado nese momento.

IV.RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Non se emitiron.

V- CONSIDERACIONS FINAIS

Segundo datos oficiais existen 1.853 lugares de Galicia que carecen dun servizo de última xeración. Un 7,2% da poboación rural non pode contratar o servizo da internet porque non se oferta nos seus lugares de residencia. Galicia debe ter asegurados os servizos básicos de acceso a Internet e telefonía. Valga como exemplo o grupo de 40 veciños de ou Courel que se dirixiron a esta institución porque non contan tan sequera coa cobertura mínima recoñecida como servizo universal pola lexislación estatal. A configuración demográfica de Galicia e a súa orografía non poden eximir ás operadoras da súa responsabilidade para achegar os servizos considerados "universais" como a telefonía fixa e Internet terrestre a toda a poboación.

É responsabilidade dos poderes públicos, e dos medios de comunicación trasladar mensaxes positivas en contra dos consumos nocivos de substancias, sobre todo entre a poboación máis nova. O compromiso das canles autonómicas debe ser se cabe aínda maior no fomento de hábitos saudables e débense activar todas as precaucións para evitar mensaxes confusas que cheguen á poboación.

O *Big Data* e todos os proxectos que esixen acceder a datos persoais da cidadanía deben extremar as precaucións para evitar un mal uso ou cesión dos mesmos. Comprobouse que a comunidade camiña con paso firme sen detectarse situacións problemáticas neste sentido. Desde o Valedor do Pobo permaneceremos atentos a posibles disfuncións que se poidan dar coa entrada en vigor do novo Regulamento europeo en materia de protección de datos que, aínda que resultará máis garantista con algúns dos dereitos da cidadanía nesta materia, tamén impón novas obrigacións e actualizacións de sistemas a administracións e empresas que contan con poucos meses para se poñer ao día.

ÁREA DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO

I. INTRODUCIÓN

A Lei galega 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia atribúe ao Valedor do Pobo a condición de autoridade independente encargada de facer respectar a igualdade de trato e impedir a discriminación das persoas lesbianas, gais, bisexuais, transexuais e intersexuais por razón das causas previstas nesta lei, tanto no sector público como no privado. Atribúelle, especificamente, cinco funcións:

1. Prestar apoio ás persoas que puidesen sufrir discriminación para a tramitación das súas queixas ou reclamacións.

2. Constituírse, co consentimento expreso das partes, en órgano de mediación ou conciliación entre elas, en relación con violacións do dereito de igualdade de trato e non discriminación, excepto coas que teñan contido penal ou laboral.

3. Iniciar de oficio, ou a instancia de terceiros, investigacións sobre a existencia de posibles situacións de discriminación que revistan unha especial gravidade ou relevancia, excepto as que revistan carácter de infracción penal, nese caso deberá remitir o investigado á Fiscalía ou á autoridade xudicial.

4. Instar a actuación das administracións públicas que correspondan para sancionar as accións ou omisións que poidan ser constitutivas de infracción administrativa en materia de igualdade de trato e non discriminación.

5. Colaborar co Defensor del Pueblo e coas institucións e organismos públicos equivalentes doutras comunidades autónomas e internacionais.

No ano 2017, representantes dos grupos parlamentarios de EnMarea, PSdeG-PSOE e BNG presentaron no rexistro deste Parlamento o proxecto de *Lei galega de Identidade de Xénero*, acompañados por varios colectivos LGTBI que impulsaron a redacción deste texto a prol da defensa dos dereitos das persoas transxénero.

O obxectivo desta proposta era que a norma galega permitira acadar un completo recoñecemento da identidade de xénero en todos os ámbitos, engadindo tamén unha carteira de servizos e políticas públicas a favor da inclusión das persoas trans na sociedade.

Finalmente o proxecto de lei non foi aprobado neste Parlamento. É certo que a normalización da diversidade aínda non é unha realidade social malia os claros avances producidos nos dereitos das persoas lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais (en diante persoas LGTBI ou colectivo LGTBI), pero este ano 2017 supuxo outro paso adiante na normalización social e integración plena da diversidade de orientación sexual e da identidade de xénero:

-Por unha parte, o 28 de decembro de 2017 iniciouse a tramitación do Proxecto de **decreto polo que se crea e regula o Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero**. Este decreto ten por obxecto a creación deste Observatorio, así como a regulación das súas funcións, a composición, o réxime de funcionamento e o procedemento de solicitude e recoñecemento das vogalías representantes de colectivos LGTBI no dito observatorio.

A creación dun órgano consultivo considérase fundamental para identificar as necesidades e para a promoción da igualdade real e efectiva do colectivo LGTBI nas diversas esferas da vida social, económica, laboral, sanitaria, educativa e cultural, así como de loita contra a homofobia, bifobia, lesbofobia e/ou transfobia.

A finalidade do Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero é contribuir ao coñecemento da realidade da diversidade de orientación sexual e de xénero co obxecto de identificar as dificultades para a integración social plena das persoas lesbianas, gays, bisexuais, transexuais, transxénero e intersexuais. Así mesmo, servirá de foro de diálogo permanente entre a Administración autonómica e o movemento asociativo que teña como obxecto a integración social en todos os ámbitos destas persoas.

O Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero adscríbese ao órgano superior da Administración xeral da Comunidade Autónoma competente en materia de igualdade, que lle prestará o soporte persoal e material preciso para o exercicio das súas función:

a) Analizar os principais problemas para o recoñecemento, restablecemento e garantía dos dereitos das persoas LGBTI.

b) Realizar propostas e recomendacións en materia de normas e políticas públicas para a garantía dos dereitos das persoas LGBTI na nosa comunidade e para a súa integración e normalización social plena.

c) Promover a realización de campañas de sensibilización e concienciación sobre a diversidade sexual e identidade de xénero.

d) Manter comunicación permanente coas instancias públicas e privadas pertinentes para a materialización dos dereitos das persoas LGBTI.

e) Propoñer a realización de investigación e estados específicos que resulten de interese para o coñecemento da situación das persoas LGTBI na Comunidade Autónoma de Galicia.

f) Promover a produción de material documental de interese sobre as materias propias das súas funcións.

g) Identificar as iniciativas, experiencias, proxectos piloto, recursos e programas de referencia en materia de dereitos das persoas LGTBI, tanto no ámbito da Comunidade Autónoma, como no do Estado, da Unión Europea e das distintas axencias das Nacións Unidas, facilitando a súa divulgación e promoción.

h) Realizar un seguimento da evolución dos dereitos e da normalización da situación das persoas LGTBI.

i) Promover foros de discusión e debate que, nos seus diferentes formatos, permitan o encontro e a reflexión das diferentes entidades e axentes sociais e económicos involucrados na defensa dos dereitos das persoas LGTBI.

j) Emitir cantos informes sexan solicitados polas distintas administracións da Comunidade Autónoma de Galicia sobre as materias da súa competencia.

k) Actuar como órgano de vixilancia, asesoramento e denuncia en materia de erradicación da discriminación por razón de orientación sexual e identidades de xénero

1) Fomentar calquera outra actuación que se considere necesaria en relación coas anteriores funcións, así como realizar aquelas que lle sexan encomendadas para o mellor cumprimento dos seus fins.

Esta institución, como autoridade independente encargada de facer respectar a igualdade de trato e impedir a discriminación das persoas lesbianas, gais, bisexuais, transexuais e intersexuais por razón das causas previstas na Lei galega 2/2014, de 14 de abril, tanto no sector público como no privado, amosa a súa vontade de ser unha canle activa na materialización dos dereitos das persoas LGBTI no ámbito que lle é propio que é a supervisión das actuacións sobre as que se denuncie unha discriminación ou unha vulneración da igualdade de trato e investigar as situacións das persoas que puidesen sufrir discriminación na tramitación das súas queixas ou reclamacións.

Celebramos a creación deste órgano consultivo que ven a cumprir, por unha parte, co mandato legal de que a Administración pública estableza unha canle de diálogo coas entidades representativas en Galicia do colectivo LGTBI e, por outro lado, a constituír un foro de estudo e proposta que poida ser útil no camiño para a consecución da plena integración das persoas en todos os ámbitos, con independencia da súa identidade sexual ou de xénero ou da súa orientación sexual e que poida axudar no desenvolvemento das políticas públicas orientadas a esta finalidade.

-Por outra parte, anunciouse a creación dunha **unidade de referencia para a atención sanitaria a menores trans no Complexo Hospitalario Universitario de Santiago**. O obxectivo declarado é mellorar a atención asistencial e dar apoio e acompañamento a estas persoas menores de idade, deixar de tratar a transexualidade como unha patoloxía e fomentar o respecto ás persoas transexuais e as súas identidades e expresións de xénero.

Sabemos que esta iniciativa non é acollida por todas as asociacións do mesmo xeito. Mentres non esté íntegramente desenvolta non é posible avaliar a súa adecuación. Estas unidades de referencia existen xa nalgunhas comunidades autónomas, compostas por endocrinólogos, psicólogos e cirurxanos e parecen garantir unha atención moito máis especializada que a que pode acadarse nun centro de atención primaria. O feito de que haxa unha atención sanitaria especializada non ten nada que ver cunha visión "patolóxica", senón, ao contrario, cunha garantía de saúde.

Esta institución non pode facer ningún tipo de valoración da actividade parlamentaria. Porén, os seu obxectivo no eido da identidade de xénero céntrase nunha educación libre de homofobia e transfobia. E cando falamos de educación, incluímos tamén aos adultos. O Valedor do Pobo esta persuadido de que os pasos adiante na normalización da diversidade sexual e do respecto a todas as persoas esixe combater a ignorancia pola falta de información, e os prexuízos sociais que existen nalgúns ámbitos. A diversidade de xénero, insuficientemente coñecida por unha parte da sociedade, provoca simplificacións, xuízos morais e, as veces, actitudes e comportamentos de incomprensión e inxustiza. O Valedor do Pobo expresa o seu compromiso para, como dereito humano fundamental, garantir o libre desenvolvemento da personalidade conforme á identidade autopercibida, e a evitar ás persoas situacións de sufrimento e indefensión por este motivo.

Diversas comunidades autónomas foron pioneiras en desenvolver políticas públicas a favor do respecto á diversidade sexual, familiar e de identidade de xénero e prevención do acoso escolar por homofobia e transfobia. Galicia figura entre estas comunidades, como fai constar o informe executivo "*Abrazar la diversidad: propuestas para una educación libre de acoso homofóbico y transfóbico*" do Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, encadrado no proxecto CORE: *Conociendo la discriminación, Reconociendo la diversidad,* que conta coa financiación da Comisión Europea a través do Programa Europeo para o Emprego e a Solidaridade Social (PROGRESS). Xunto ás leis, precisamos unha sociedade aberta, plural e comprensiva da diferencia. O Valedor do Pobo está comprometido no obxectivo de que Galicia impulse tamén esa sociedade que "abraza a diversidade".

II- DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	9		9	
Admitidas	8	88,89 %	8	88,89 %
Non admitidas	1	11,11 %	1	11,11 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	---	0	---

En 2017 reduciuse o número de queixas presentadas ante a institución ata o número de sete. Abríronse dúas queixas de oficio. Unha delas, polo posible acoso nun colexio a un neno transexual. A outra actuación de oficio produciuse por unha publicación no ámbito dunha revista de promoción empresarial dun artigo no que se consideraba a homosexualidade como unha enfermidade. En ambos casos, a intervención da fiscalía derivou no arquivo das actuacións.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	6	75 %	6	75 %
En trámite	2	25 %	2	25 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2016	6	0	6	6	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Os problemas dos menores trans cando non existe acordo entre os proxenitores sobre a expresión do xénero sentido

Na actuación aberta de oficio, como sinalamos, a intervención da Fiscalía supuxo o arquivo do expediente pero constatouse neste caso unha situación que non é infrecuente: a oposición dun dos proxenitores á identidade ou a expresión do xénero sentido dun fillo menor de idade no caso de que exista separación ou divorcio entre eles. Esta situación deriva, segundo os expertos, nunha victimización secundaria por inacción de quen ten un deber de tutela ou mesmo na culpabilización da persoa menor de idade polos conflitos que xorden entre os proxenitores sobre a forma de abordar as actuacións necesarias, nomeadamente no ámbito escolar. Cómpre ter en conta que no Protocolo educativo para garantir a igualdade, a non discriminación e a liberdade de identidade de xénero na escola o alumno ou alumna, ou os seus representantes legais, no caso de menores de idade non legalmente emancipados, deben manifestar mediante comunicación escrita ao centro educativo unha identidade de xénero diferente daquela que lle foi asignada no nacemento e, polo tanto, na documentación civil, tomaranse as medidas necesarias para garantirlle os dereitos que lle asisten, así como un axeitado proceso de acompañamento e apoio no ámbito educativo.

Para tal fin o equipo directivo trasladará inmediatamente esta información á xefatura do departamento de orientación para que se analice o caso e se activen os recursos que puidesen ser necesarios en materia de orientación e apoio, dentro da atención á diversidade e en atención ao principio de inclusión. O problema se suscita cando un dos proxenitores que segue a ostentar a patria potestade, négase a asinar a comunicación ou mesmo a recoñecer o dereito do seu fillo ou filla á identidade de xénero.

Nestes casos, a escola ten que manter unha total neutralidade entre as posicións dos proxenitores. A situación enmárcase naqueles supostos previstos no Código civil para os casos de non chegar a un acordo. Calquera dos dous poderá acudir ao xuíz quen, despois de oír a ambos e ao fillo se tivese suficiente xuízo, e en todo caso se fose maior de doce anos, atribuirá sen ulterior recurso a facultade de decidir ao pai ou a nai. Cabe tamén a posibilidade de que o xuíz escoite a outras persoas relacionadas coa contorna do menor, se así o estima oportuno.

Se os desacordos ou controversias no exercicio da patria potestade fosen reiterados ou concorrese calquera outra causa que entorpeza gravemente o seu exercicio, o xuíz

poderá atribuíla total ou parcialmente a un dos pais ou distribuír entre eles as súas funcións. Esta medida terá vixencia durante o prazo que se fixe, que non poderá nunca exceder de dous anos.

Malia que este artigo 156 do Código Civil, no seu apartado quinto, dispón que se os pais viven separados, a patria potestade exercerase por aquel con quen o fillo conviva, o xuíz, a solicitude fundada do outro proxenitor, poderá, en interese do fillo atribuír ao solicitante a patria potestade para que a exerza conxuntamente co outro proxenitor, ou distribuír entre o pai e a nai as funcións inherentes ao seu exercicio.

Os dereitos e deberes que supón o exercicio da patria potestade débense exercer sempre de común acordo por ambos os proxenitores e, en caso de desacordo, será o xuíz quen determine cal dos dous ha de exercer todas ou algunhas das facultades que a patria potestade comporta. Por tanto, a regra xeral é o exercicio conxunto e a excepción é a atribución de todas ou algunha das facultades que comporta a patria potestade a un só dos proxenitores. A lei civil establece tamén que será o xuíz de instancia, de oficio ou a instancia do propio fillo, de calquera parente ou do Ministerio Fiscal quen ditará as disposicións apropiadas a fin de evitar aos fillos perturbacións danosas nos casos de cambio do titular da garda e en xeral, as demais disposicións que considere oportunas a fin de apartar ao menor dun perigo ou de evitarlle prexuízos. Todas estas medidas poderán adoptarse dentro de calquera proceso civil ou penal ou ben nun procedemento de xurisdición voluntaria.

O auto polo que se adoptan ou non tales medidas é apelable. En calquera caso, o xuíz non resolverá sobre a controversia, senón que determinará cal dos dous proxenitores decidirá sobre a cuestión controvertida. Dado que o exercicio da patria potestade circunscríbese ao ámbito do menor ou menores, cómpre ter en conta o disposto no artigo 9 Lei 1/1996, do 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor, que establece o dereito do menor para ser oído tanto no ámbito familiar como en calquera procedemento administrativo ou xudicial en que estea directamente implicado e que conduza a unha decisión que afecte á súa esfera persoal, familiar ou social.

Á marxe disto, esta institución ten recoñecida legalmente a facultade de constituírse, co consentimento expreso das partes, en órgano de mediación ou conciliación entre elas, en relación con violacións do dereito de igualdade de trato e non discriminación, excepto coas que teñan contido penal ou laboral. Nestes supostos, a actuación mediadora do Valedor do Pobo podería ser de gran utilidade para evitar a xudicialización destas situacións de conflito no exercicio dun dereito fundamental como é o da igualdade de trato e a non discriminación respecto de persoas menores de idade.

2. A presencia e representatividade das mulleres no ámbito público

En dúas queixas facíase referencia á presencia e reclamación de representatividade real das mulleres. A primeira das cuestións en materia de igualdade do ano 2017 foi exposta por unha asociación de mulleres que buscaba a mediación da institución para

conseguir unha mesa de emerxencia social ou un consello local de solidariedade para coordinar esforzos entre os diferentes colectivos e no que esta asociación puidese ter representación. A cuestión expúxose con escasa argumentación e non dicía nada sobre en que ámbito se entendía que era necesario que se crease este tipo de mesa ou consello, polo que a data de hoxe está en trámite, tratando de analizar a mellor maneira de abordar a demanda e en que materia hai que centrar esta problemática.

A segunda cuestión centrábase no desequilibrio entre mulleres e homes no grupo de deputados provinciais do PSdeG-PSOE na Coruña. A Lei orgánica 3/2007, de 22 de marzo para a igualdade efectiva de mulleres e homes establece, no seu artigo 14, como criterio xeral de actuación dos poderes públicos a participación equilibrada de mulleres e homes nas candidaturas electorais e na toma de decisións. Esta mesma norma no artigo 16 establece que os poderes públicos procurarán atender ao principio de presencia equilibrada de mulleres e homes nos nomeamentos e designacións dos cargos de responsabilidade que lles correspondan.

O informe remitido a esta institución, abondando neste aspecto, pon de manifesto que o Decreto lexislativo 2/2015, de 12 de febreiro, polo que se aproba o texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de igualdade establece como criterio xeral de actuación, dentro do principio de transversalidade e, para a aplicación do principio de integración da dimensión da igualdade de oportunidades na elaboración, execución e seguimento de todas as políticas e de todas as accións competencia da Xunta de Galicia, o fomento dunha participación equilibrada das mulleres e homes na toma de decisións e a elaboración de estratexias de empoderamento das mulleres.

O VII Plan estratéxico de Galicia para a igualdade de oportunidades entre mulleres e homes 2017-2020 en relación á participación e toma de decisións reflexa que existe unha infra-representación das mulleres no aspecto político. Os datos estatísticos a nivel de deputacións provinciais dos anos 2015 e 2016 recollen tan so os datos das presidentas, polo que non é posible analizar a situación en profundidade a partir dos datos do plan, toda vez que as deputacións provinciais son órganos de elección indirecta e a composición dos seus plenos realízase por elección polos concelleiros electos de todos os concellos do partido xudicial, sendo polo tanto complexo que os partidos políticos poidan garantir a participación equilibrada.

O informe achegado salienta que para analizar o contido da queixa, hai que ter en conta ademais que a regulación das cotas de igualdade en España exime aos concellos de menor tamaño do seu cumprimento. Os concellos con mais de 3.000 habitantes están obrigados a que as listas electorais das súas candidaturas, teñan un reparto dos candidatos e candidatas por xénero dun 40% mínimo, e que este precepto se cumpra en cada tramo de cinco candidatos. E manifesta:

"En calquera caso a Secretaría Xeral de Igualdade xa é consciente da situación de infra- representación das mulleres na vida política, polo que o problema xa ten sido

detectado pola administración competente e está contemplado no plan de igualdade vixente ata o ano 2020. Non procede por tanto considerar que ese partido político, no conxunto das súas actuacións non teña en conta medidas para a consecución plena da aplicación da lexislación vixente en materia de igualdade. Non obstante, o teito de cristal no acceso aos cargos de responsabilidade segue sendo unha tarefa a que debe dedicarse atención e polo tanto procederemos a realizar un seguimento na Secretaria Xeral de Igualdade e cos portavoces do Parlamento de Galicia, para afondar nesta situación.

Esta institución comparte o obxectivo de procurar un incremento constante da presenza de mulleres en cargos de responsabilidade, como consecuencia lóxica do probado equilibrio da distribución da poboación residente en España por sexo, que determina taxas aproximadas do 50% de mulleres e de homes, Como é evidente, esta situación debe traducirse necesariamente nun equilibrio na representación pública e, xa que logo, nos instrumentos de participación política. Segundo os datos do INE de 2017, a participación de mulleres nos distintos ámbitos do poder político incrementouse notablemente en España nos últimos anos. A Lei Orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a Igualdade efectiva de mulleres e homes, dedica especial atención ao fomento do principio de presenza ou composición equilibrada, entendendo por tal a presenza de mulleres e homes en órganos e cargos de responsabilidade, de forma que as persoas de cada sexo non superen o sesenta por cento nin sexan menos do corenta por cento.

Os ámbitos políticos nos que actualmente se produce unha presenza equilibrada entre ambos os sexos son moi reducidos, existindo unha gran variabilidade segundo o órgano político considerado. A presenza é moi reducida nalgúns órganos constitucionais e é equilibrada no caso da maioría das asembleas autonómicas.

Sen embargo, o feito da visibilización e cuantificación da presenza das mulleres nos ámbitos do exercicio do poder e da toma de decisións, incluíndo a participación política, e ás mulleres en cargos executivos e en postos de goberno, tal como se extrae dos indicadores e táboas do INE é un instrumento moi efectivo para identificar e corrixir os ámbitos e infrarrepresentación. Segundo estes datos estatísticos do INE, en setembro de 2017, a porcentaxe de mulleres no conxunto de cargos executivos dos partidos políticos analizados diminuíu lixeiramente respecto do ano anterior, situándose nun 37,2%, fronte ao 37,5% de 2016.

Analizando individualmente cada partido político e tendo en consideración o criterio de presenza equilibrada da Lei de Igualdade, no ano 2017 os partidos políticos que cumpriron con este criterio foron o Partido Socialista Obreiro Español, Podemos, Esquerda Unida, o Partido Demócrata Catalán e Coalición Canaria.

Esquerra Republicana de Catalunya, cun 23,8% na súa Comisión Executiva Nacional e EAJ-PNV, cun 28,6% no seu Consello Nacional foron os partidos con menos presenza feminina. A presenza de mulleres na Comisión Colexiada de Esquerda Unida era do 50%.

Polo que se refire á participación de mulleres no Goberno, cabe indicar que, tras a constitución do primeiro Goberno da XII lexislatura, levada a cabo o 4 de novembro de 2016, cinco mulleres ocupan outras tantas carteiras ministeriais no Goberno do Partido Popular o que representa unha presenza feminina no Consello de Ministros do 35,71%.

3. Polémica entre o colectivo "Hazte Oír" e a Asociación pola Liberdade Afectiva e Sexual da Coruña- A.L.A.S.-

En relación ás queixas especificamente referidas á protección dos valores de igualdade entre os colectivos de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais de Galicia interveuse na polémica entre o colectivo "*Hazte Oír*" e a Asociación pola Liberdade Afectiva e Sexual da Coruña- A.L.A.S.- con ocasión da publicación en diversos xornais de ámbito nacional, distribuídos tamén en Galicia, dun panfleto considerado "*lgtbifóbico*" e contrario á educación en valores de igualdade e respecto. "*Hazte Oír*" alegou que non se pronunciou en contra de ningunha diversidade senón contra a imposición de determinados axiomas da ideoloxía política de xénero no ámbito educativo. Pola súa banda a asociación referida demandaba unha condena enérxica e unha actuación en consecuencia. A petición do Valedor, e como resultado da investigación realizada no ámbito do expediente, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informou á oficina do Valedor do Pobo que en ningún centro educativo se difundira a citada publicación e que no ámbito educativo público non se lle deu ningún tipo de publicidade a eses actos. Mesmo en moitos casos, utilizouse como material para exemplificar as posicións contrarias aos valores de convivencia e respecto á liberdade de orientación sexual e identidade de xénero. Consideramos que quedara preservada a escola como espazo para a convivencia en igualdade.

En todo caso, e unha vez comprobada a ausencia de dita campaña no ámbito educativo da referida publicación procedeuse a trasladar no ámbito da queixa a ambos colectivos os límites legais que non poden ser traspasados, así como os valores de respecto á diversidade e non discriminación que van ser sempre defendidos por esta institución.

No caso do artigo de opinión recollido na revista da asociación de empresarios de Sada o Valedor recibiu unha queixa cando xa iniciara a súa de oficio aínda que ambas houberon de ser arquivadas ante a apertura de dilixencias por parte da Fiscalía e entrar a situación no ámbito xudicial.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Non se formularon resolucións nesta área.

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

-O Valedor do Pobo considera que a nosa comunidade ten por diante retos específicos en materia demográfica. Como indicamos noutros apartados deste informe,

Galicia segue a ser unha comunidade moi envellecida que precisa inverter a súa pirámide de poboación. Consideramos fundamental o impulso ás políticas de conciliación laboral e profesional e de corresponsabilidade na atención familiar e do fogar.

A poboación activa feminina reduciuse no últimos tres anos pero mantivo a tendencia á alza da última década. As mulleres ocupadas gañaron peso relativo entre a poboación feminina, a diferenza do ocorrido entre a masculina. A taxa de paro das mulleres reduciuse por terceiro ano consecutivo ata situarse no 20,25 %, unha porcentaxe afastada do 10,82 % rexistrado en 2007. Porén, a brecha de xénero reflectiuse nunhas taxas de actividade e de emprego, once puntos inferiores aos homes, e unha taxa de paro feminina, tres puntos superior á masculina. As políticas públicas deben orientarse a corrixir esta situación.

-En canto ás situacións de discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero, como noutros casos, esta defensoría está preocupada, fundamentalmente, polo sufrimento das persoas. Nas reunións e entrevistas mantidas, detéctase, en xeral, un sentimento de soidade entre os nenos e adolescentes que non responden a un patrón heteronormativo. Son, en xeral, persoas que asumen a súa existencia cun elevado compoñente de loita. É esencial trasladar unha mensaxe de aceptación das identidades persoais, de eliminación de estereotipos, de igualdade de dereitos, de convivencia positiva nunhas aulas nas que se de unha coeducación real e efectiva.

A institución do Valedor do Pobo proponse afondar na escoita das persoas, menores e maiores de idade, e das asociacións LGBTI para seguir avanzando na normalización da diversidade e na garantía dos seus dereitos.

ÁREA DE TRANSPARENCIA

I- INTRODUCIÓN

A vixilancia da transparencia das administracións públicas por parte do Valedor do Pobo e a difusión do dereito de acceso á información pública deron lugar a un aumento significativo de peticións de control da transparencia. Tamén tramitamos queixas doutras áreas nas que se coñecen problemas relacionados coa transparencia sectorial, como no medio ambiente, en administración local ou no acceso a arquivos e rexistros públicos.

Como se plasmou nas XXXII Xornadas de Coordinación dos Defensores do Pobo, celebradas en outubro de 2017 en Santiago de Compostela, as defensorías do pobo son institucións garantistas xeneralistas concibidas para a protección de todos os dereitos, incluídos o dereito a unha boa administración, á participación cidadá nos asuntos públicos e ao seu prerrequisito, o acceso á información pública.

Nesta área analizaremos as queixas de transparencia. As persoas diríxense ao Valedor do Pobo para que se investigue a actuación administrativa. As queixas teñen un contido amplo e diverso que vai desde a ausencia total de publicidade activa por carecer de páxina web ata a falta de transparencia por ausencia de resposta a preguntas ou solicitudes de acceso á información pública.

No Capítulo III analizamos a actuación da valedora como comisionada da transparencia, da Comisión da Transparencia, integrada no Valedor do Pobo, a transparencia da institución do Valedor do Pobo, e o Informe da Xunta de Galicia sobre transparencia.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Este ano recibimos 1249 queixas de transparencia, que se reparten en 55 asuntos e clasifícanse da forma que mencionamos a continuación.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1249		55	
Admitidas	1248	99,92 %	54	98,18 %
Non admitidas	1	0,08 %	1	1,82 %
Remitidas ao Defensor do Pobo	0			

A causa pola que existen tantos reclamantes foi a presentación de 2 queixas colectivas, unha pola xestión da piscina mancomunada do Val Miñor (Q/28/17), e outra pola falta de transparencia na xestión da xunta directiva do colexio oficial de Enfermería de Pontevedra (Q/13257/17 a Q/13638/17).

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	28	2,24%	28	50,91 %
En trámite	1220	97,76%	27	49,09%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2016	3	2	5	5	0

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

En outubro do 2017 a valedora do pobo foi anfitrioa das XXXII Xornadas de Coordinación dos Defensores do Pobo. As xornadas versaron sobre o dereito de acceso á información pública e a transparencia. Debateuse sobre a evolución da transparencia, sobre esta como un elemento fundamental da democracia e do exercicio dos dereitos, e sobre o papel protagonista dos defensores do pobo nos avances en transparencia. Finalmente elaborouse un amplo documento de conclusións.

Entre esas conclusións podemos destacar que os defensores do pobo somos institucións idóneas e imprescindibles para asumir e exercer as funcións de control da eficacia dos dereitos de transparencia, así como para promover e divulgar a cultura da transparencia.

Con iso preténdese subliñar a relevancia da transparencia da actividade pública e da garantía do dereito de acceso á información pública nun sentido amplo, e o papel protagonista que os defensores tiveron niso, reforzado coas novas leis de transparencia.

As defensorías consideran a transparencia transcendental para o estado democrático e para a confianza e participación dos cidadáns.

É un dereito ínsito á democracia, ata o punto de que non se concibe a democracia sen a garantía do acceso á información pública. E fortalece as institucións democráticas co fomento da participación pública. Tamén é condición previa para o exercicio do dereito a unha boa administración. A súa garantía fai diminuír o risco de ocultación e xeneralización de condutas delituosas, ilegais, irregulares ou de malas prácticas no ámbito da administración e no manexo do diñeiro público.

A administración tiña unha visión un tanto patrimonialista da información pública, polo que non era infrecuente a actuación dos defensores para vencer resistencias inxustificadas ou contrarias á insuficiente regulación anterior ás leis de transparencia. Aínda antes da aprobación desas leis os defensores xa traballaban en prol dun amplo acceso á información pública, de forma especial en sectores con normativas específicas de transparencia, como o medio ambiente ou a actividade municipal.

Coa aprobación das leis de transparencia este dereito ampliouse considerablemente, como tamén o rol de control e garantía dos defensores. Ás funcións tradicionais sumáronse outras específicas no ámbito da transparencia. Para iso tívose en conta a independencia e a experiencia dos defensores no control da transparencia, polo que poden e deben ser institucións cun importante papel no sistema de garantías do dereito.

Os novos roles dos defensores no sistema de garantía da transparencia son variados, pero non deben interferir no seu xenuíno labor: o desenvolvemento das queixas de parte ou de oficio e a información ao Parlamento e á sociedade. Só en casos moi específicos os novos roles condicionan o control do órgano da administración encargado dos recursos en materia de acceso, o que sucede en Castela e León e en menor medida en Galicia. DE aí que resaltemos o mantemento do carácter xeneralista das competencias dos defensores tamén para o coñecemento de todas as actuacións en materia de transparencia.

Puxemos de relevo a necesidade de promover e divulgar a cultura da transparencia por parte dos defensores, un aspecto este, o educacional e promocional, no que poñen especial énfase a valedora do pobo e os demais defensores.

España debe ratificar o Convenio do Consello de Europa sobre o Acceso aos Documentos Públicos de 2009. Resulta estraño que aínda non se fixera se temos en conta que en gran parte serviu como base da normativa básica vixente. Así, por exemplo, a lei española segue os enunciados do convenio case na súa totalidade á hora de establecer os límites á transparencia e de regular a forma en que se aplican, un dos aspectos de maior relevancia.

Resulta urxente a aprobación do regulamento de desenvolvemento da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, ao

amparo do disposto na súa disposición final sétima. A súa aprobación clarificará algunhas dúbidas, aínda que tememos que as máis relevantes dificilmente se van despexar coa súa aprobación.

O dereito de acceso á información pública debe ser recoñecido como un dereito fundamental e, en todo caso, como un dereito autónomo dotado dunha protección xurídica efectiva e adecuada a través de medios e instrumentos rápidos, áxiles e eficaces.

O dereito de acceso á información pública debe ser recoñecido como un dereito fundamental

A consideración deste dereito como fundamental ou como estritamente legal é un aspecto discutido. A lei aprobouse como ordinaria. Con todo, a súa consideración como fundamental parece maioritaria e baséase en considerar o dereito de acceso como derivación do dereito para recibir información do art. 20.1 d) CE. Do dereito de todas as persoas a recibir libremente información derívase non só unha obrigación de abstención dos poderes públicos, de non impedir ou dificultar o exercicio desa liberdade, acorde coa concepción orixinal da mesma, senón tamén o deber das administracións de facilitar o libre acceso á información pública.

Os dereitos fundamentais deben interpretarse no seu contexto histórico e de acordo coa evolución da súa percepción xeral e en especialmente na comunidade internacional da que participamos, tal e como prevé o art. 10.2 da Constitución.

Como sinala Guillot, a nivel mundial na última década alcanzouse un consenso xurídico acerca da natureza iusfundamental do dereito de acceso á información pública. Diferentes convenios internacionais no marco da ONU, a UE e o Consello de Europa recoñecen mediante os seus instrumentos de aplicación que a transparencia ou o dereito de acceso á información pública é unha derivación lóxica e necesaria do dereito para recibir libremente información. Na mesma liña sitúase o XIII Informe da FIO titulado "Transparencia e información pública".

A aprobación da lei de transparencia como ordinaria contrasta coa aprobación da lei de protección de datos como lei orgánica, derivada dunha interpretación extensiva do art. 18.4 CE, que unicamente fai referencia aos límites que deben afectar á informática. Con iso ponse de relevo a importancia de considerar o dereito de acceso á información pública como dereito fundamental, posto que a maior parte das súas limitacións virán dadas por cuestións relacionadas coa protección de datos.

Non parece que o Tribunal Constitucional vaia a rexeitar esta natureza iusfundamental polo menos nalgúns casos, á vista da súa posición respecto da normativa de protección de datos. Ademais, a xurisprudencia do Tribunal Constitucional recoñece e fai efectiva a visión evolutiva dos dereitos fundamentais e admite como tales dereitos

que antes só se consideraban dereitos legais. Un claro exemplo é a evolución do dereito á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario (art. 18.1 e 2 CE) para incorporar no seu seo determinados prexuízos graves por ruídos que penetran nas vivendas.

Da súa consideración como dereito fundamental derívanse consecuencias de gran relevancia, tanto formais como materiais. A ampliación da súa posible defensa xurisdicional e constitucional; a vinculación ao lexislador e a suxeitos diferentes á administración; e o reforzo do nivel de esixencia no seu tratamento polos operadores xurídicos.

En calquera caso consideramos lóxico posicionarnos ao lado máis favorable e garantista para o dereito á transparencia, que ademais, como dixemos, é maioritario. A convicción social sobre a necesidade dunha transparencia ampla e garantida é hoxe moito máis ampla que a que existía no pasado.

Tamén resaltamos que o exercicio do dereito de acceso á información pública debe ser rápido. Unha transparencia lenta perde o seu sentido e non resulta eficaz.

> O dereito de acceso á información pública debe facerse con rapidez, a transparencia lenta perde o seu sentido.

A necesidade de tramitar as solicitudes como procedementos administrativos é un grave inconveniente para iso, debido a que deriva de forma case inevitable no incumprimento do prazo dun mes. Comprobámolo na práctica totalidade das reclamacións ou recursos, que son por falta de resposta en prazo, sen prexuízo de que se dea dous ou tres meses despois. Unha solución sería establecer a posibilidade de responder de forma inmediata as consultas que o permitan, que poden ser a maioría ou un número moi importante (consultas sobre datos, etc.). É práctica habitual no dereito comparado (preguntas e respostas por mail…).

Algunhas leis como a galega acollen esta idea e xunto co prazo dun mes sinalan que en calquera caso se conteste canto antes (sen esgotar o prazo), o que pon de relevo o problema que tratamos, pero sen achegar unha solución, como comprobamos polos atrasos constatados.

A amplitude e indeterminación dos límites ao dereito de acceso e das causas de inadmisión das solicitudes recollidas legalmente poden supoñer un risco para a efectividade daquel, polo que é necesaria unha redución ou, cando menos, unha maior concreción duns e outras. En todo caso, a súa interpretación debe ser sempre restritiva.

Esta amplitude e indeterminación dos límites foi unha das cuestións nas que máis se insistiu no debate da lei. Efectivamente, hai mencións amplas e inconcretas, como a dos intereses económicos ou comerciais, criticada polo Consello de Estado. Parece sobrar

algún límite, como o que alude á política monetaria, pola súa translación ao ámbito supranacional.

Nos outros casos parece dificilmente evitable a amplitude á hora de mencionalos. De feito é a forma na que se recollen na nosa contorna, especialmente no convenio europeo, que serviu de modelo para enumerar os límites.

As condicións que concretan ou clarifican os límites son, en primeiro lugar, que debe tratarse dun prexuízo para o interese protexido polo límite, e en segundo lugar, que a súa aplicación debe ser xustificada e ponderada. O feito de que un asunto se encadre nun ámbito material recoñecido como límite non é suficiente para excluílo do acceso, senón que en todo caso debe realizarse a ponderación ou exame caso por caso para coñecer se se dá ese prexuízo e se aínda dándose non resulta prevalente o interese público ou privado de acceso (test do dano e test do interese). Estes test van concretar os límites mediante a súa aplicación polos suxeitos obrigados, os órganos de garantía e os tribunais, e no seu caso mediante a intervención dos defensores.

É unha listaxe pechada, que non pode ampliarse, aínda que o feito de que a lei se aprobase de forma ordinaria supón que calquera outra lei poida aumentar eses límites. Unicamente podería argumentarse que se separaría da regulación común na nosa contorna xurídica, especialmente do Convenio do Consello de Europa sobre o Acceso aos Documentos Públicos de 2009.

É positivo que a lei excluíse límites materiais de aplicación directa ou automática, sen ponderación, e que o interese público poida prevalecer sobre os límites xerais en función do exame caso por caso.

> Os límites de acceso á información pública non son de aplicación directa ou automática, senón que deben ponderarse, e o interese público pode prevalecer sobre eses límites

As entidades privadas prestadoras de servizos de interese xeral e os concesionarios de servizos públicos deberían quedar suxeitos á normativa de transparencia en todo aquilo que sexa relevante para a prestación do servizo. Esta información non só debe proporcionarse de forma indirecta, previo requirimento da Administración na forma prevista no art. 4 da Lei 19/2013, senón tamén directamente pola propia entidade privada a través da publicidade activa e da resolución das solicitudes de acceso á información que reciban relativas ao servizo prestado.

Na súa versión orixinal esta conclusión estaba exposta dun modo máis amplo, estendendo a moitas entidades privadas as obrigacións de publicidade activa e pasiva propias da administración e os demais órganos e entidades afectados. Na nova versión

exponse a conveniencia de estender as esixencias xerais da transparencia ás entidades privadas prestadoras de servizos de interese xeral e os concesionarios de servizos públicos, pero só naquilo relativo ao servizo. Trátase de novas obrigacións directas para as entidades, novas obrigacións, no ámbito da publicidade activa e da publicidade pasiva ou acceso á información, pero sempre acoutando esas obrigacións ao relativo ao servizo, e en especial ás súas condicións básicas no que afectan as persoas (altas, baixas, preavisos, prezos, aclaracións de facturas…).

Polo que se refire aos 55 asuntos tratados nas queixas, 27 están relacionados con competencias de transparencia das administracións locais, dúas refírense a consultas de aplicación dalgún aspecto da normativa de transparencia, 10 refírense ao sector público de Galicia, e o resto son asuntos menores e arquivos ante situacións que non reúnen os requisitos necesarios para a súa admisión a trámite, xa sexa polo materia ou pola ausencia de datos necesarios para poder investigar sobre a queixa.

A principio de ano detectamos algún atraso no cumprimento das obrigacións de publicidade activa no Concello de Rois, pero a súa resposta foi que se estaba executando un contrato para solucionar o problema e a día de hoxe non existe ningunha outra queixa da cidadanía en relación á súa páxina web, xa dispoñible.

Somos conscientes que a maioría dos concellos pequenos de Galicia poden ter dificultades no cumprimento íntegro das súas obrigacións. Polo tipo de queixas recibidas a dificultade xa non se concreta na ausencia total de publicidade, senón en dificultades para manter o debido equilibrio entre a transparencia e a protección doutros dereitos concorrentes, de modo destacado a protección de datos de carácter persoal, a protección do segredo comercial, a propiedade intelectual e industrial, as funcións de vixilancia, inspección e control, e a investigación e sanción dos ilícitos penais ou administrativos.

Este ano foi necesaria un labor de ponderación de dereitos e intereses. Tamén foi preciso establecer criterio sobre o modo de entrega da información. En xeral comprobamos a boa disposición das administracións para poñer en marcha as medidas de transparencia unha vez que dispoñen de ferramentas para efectuar a ponderación adecuada.

A defensa da transparencia e dos intereses cidadáns deu lugar a que algúns asuntos que inicialmente se consideraron como queixa se convertesen despois en reclamacións ante a Comisión da Transparencia, ou que reclamacións que se tramitaron ante a Comisión da Transparencia fosen vistas posteriormente como queixas.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorios de deberes legais.

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

O dereito de acceso á información pública é un dereito fundamental e autónomo, e debe ser dotado dunha protección xurídica efectiva e adecuada a través de medios e instrumentos rápidos, áxiles e eficaces.

A maioría dos concellos pequenos de Galicia teñen dificultades para cumprir as súas obrigacións en materia de transparencia, en especial para ponderar o acceso á información pública co resto de dereitos e intereses en xogo.

O principal problema que se detecta é o atraso nas respostas ás solicitudes de acceso á información pública, aínda que normalmente as respostas son positivas. Tamén se detectan algunhas carencias en materia de publicidade activa, aspecto este ao que estamos dedicando a nosa atención na actualidade a través dun estudio monográfico.

ÁREA DE VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS

I- INTRODUCIÓN

Afrontamos un ano máis, o deber de dar conta ao Parlamento de Galicia da realidade das diferentes problemáticas, que en relación co ámbito material desta área afectaron máis á cidadanía de Galicia, durante o ano 2017.

Aínda hai persoas na nosa comunidade, padecendo problemas habitacionais, como familias con membros en situación de desemprego, mulleres con menores a cargo, unidades de convivencia que contan con escasos recursos económicos ou estes son insuficientes para a atención das necesidades básicas dunha economía familiar en risco de exclusión social; por citar algunhas situacións polas que atravesaban as persoas que solicitaron a intervención da Valedora do Pobo.

Como xa sinalamos en anteriores informes anuais, a crise económica sufrida, non soamente afectou á sociedade civil, senón tamén á Administración Pública. Por iso, se os orzamentos ou recursos económicos con que contaban as administracións en materia de vivenda non adoitaban ser folgados, ao aumentar notablemente a demanda de vivendas protexidas públicas, reveláronse en ocasións como insuficientes.

A pesar de que se constata un cambio de orientación na política de vivenda nos plans estatais e autonómicos dirixida a intensificar medidas de fomento do aluguer e a rehabilitación; a casuística que coñece esta Institución a través das queixas e consultas expostas ao longo do ano, revela un panorama que se caracteriza pola existencia dun sector poboacional que debido á súa carencia de ingresos ou situación de pobreza, con alta probabilidade non vai ver satisfeito o seu dereito para acceder a unha vivenda adecuada e digna. Polo menos, esta é a situación detectada nesta Defensoría, ao fío das frecuentes queixas que en materia de necesidade de vivenda véñensenos presentando ano tras ano.

Nese contexto, como xa demos conta no informe anual anterior, promovemos diferentes actuacións de oficio dirixidas a diferentes administracións locais, que continuamos desenvolvendo no ano 2017 e sobre as que daremos conta no seu momento.

Seguiremos insistindo en que, de haber vivendas desocupadas de titularidade pública, na administración local que fose, estas deben poñerse a disposición de quen de verdade as necesita. Non parece compatible cunha xestión do público eficaz, sobre todo considerando, que existen instrumentos adecuados, como censos e programas específicos para optimizar estas vivendas desocupadas, que foron implementados a tal fin e que se puxeron en funcionamento precisamente nestes últimos anos.

Debido á importancia que lle concedemos á situación exposta, continuaremos incidindo nela. Persistir en calquera actitude, que dificulte o acceso á vivenda a quen afronta problemáticas tan adversas como as que aquí coñecemos, non resulta compatible co estado social contemplado na vixente Constitución Española.

Por outra banda, o dereito á vivenda non se nutre soamente de facilitar o seu acceso, senón tamén en todas aquelas medidas que contribúan a que as vivendas teñan o cualificativo de dignas e adecuadas para os seus moradores. Por esta razón, as queixas recibidas sobre deficiencias nos edificios de titularidade pública tamén foron obxecto de atención pormenorizada. Así, deterémonos noutro dos problemas que aglutinou un bo número de queixas este ano 2017, refírese ás deficiencias que afectan aos edificios e vivendas de promoción pública: gretas en fachadas e teitos, filtracións, humidades, deficiencias estruturais, problemas de seguridade etc.

Observamos con certa frecuencia, que familias con ingresos limitados, se ven abocadas a non poder cumprir con algunha das súas obrigacións contractuais como poidan ser as de conservación e mantemento, todo iso derivado das especiais circunstancias económicas ou sociais polas que atravesan. Sinalaremos, unha vez máis, que nestes supostos, correspondería que se intensificasen as medidas de intervención social.

Como xa vimos reiterando nos sucesivos informes, desde que deu comezo a crise económica, foron numerosas as familias que perderon a súa vivenda habitual como consecuencia dun procedemento de execución de préstamo hipotecario ou procedemento de desafiuzamento.

Neste sentido temos que destacar, que a nosa intervención ante as entidades financeiras, apreciámola polos seus resultados satisfactorios en relación cos expedientes solucionados. Continúanse mantendo conversacións e reunións coas diferentes entidades bancarias titulares dos inmobles ocupados. As respostas que obtivemos, antóllanse adecuadas, advertíndose unha especial sensibilidade dalgunhas destas entidades ante os sectores máis desfavorecidos da poboación. Aos consensos obtidos e ás solucións propiciadas, tamén aludiremos no apartado III relativo á actividade de supervisión.

Significaremos, como xa sinalamos no informe precedente, que os tempos de resposta acurtáronse de maneira significativa, como corresponde a expedientes desta natureza; a fluidez das negociacións establecidas e a prontitude á hora de valorar as problemáticas presentadas contribuíron principalmente á mellora dos tempos de tramitación destes expedientes.

Toda vez, que os avances lexislativos sobre o ámbito obxecto de análise, e que se foron producindo nos últimos anos xa quedaron recollidos nos informes previos, centrarémonos naqueles máis relevantes que foron novidade no ano 2017.

A nivel estatal sinalaremos que o BOE do 17 de agosto de 2017, publicaba o Convenio de colaboración coa Comunidade Autónoma de Galicia para a execución da prórroga do Plan Estatal de fomento do aluguer de vivendas, rehabilitación edificatoria e rexeneración e renovación urbanas, 2013-2016.

A nivel autonómico no mes de xaneiro, o DOG (18-01-2017) publicaba a orde de Infraestruturas e Vivenda do 30 de decembro de 2016 recollendo as subvencións do

Programa do bono de aluguer social do Plan rehaVita: Plan galego de rehabilitación, aluguer e mellora de acceso á vivenda 2015-2020 e convocatoria 2017 (a corrección de erros en DOG 13-02-217).

En maio (DOG 18-05-2017) publicábase a orde de Infraestruturas e Vivenda do 28 de abril que contiña a prórroga de subvencións Programa de axuda ao aluguer do Plan estatal de fomento do aluguer de vivendas, rehabilitación edificatoria e rexeneración e renovación urbanas 2013-2016.

Nese mesmo mes, (DOG 30-05-2017) publicábase a orde de Infraestruturas e Vivenda do 11 de maio de 2017, contendo as bases reguladoras de subvencións do Programa de infravivenda do Plan rehaVita: Plan galego de rehabilitación, aluguer e mellora de acceso á vivenda 2015-2020 e convocatoria 2017.

Xa en xuño (DOG 14-06-2017) publicábase a modificación da orde de 22-12-2015 de apertura de prazo para rehabilitación de edificios e vivendas no ámbito da área de rehabilitación integral dos Camiños de Santiago.

O DOG 30-06-2017 publicou a orde de Infraestruturas e Vivenda do 23 de xullo sobre apertura do prazo para participación na prórroga do programa de rexeneración e renovación urbanas e bases reguladoras e as das axudas autonómicas previstas para este programa.

No mes de xullo (DOG 17-07-2017) publicábanse as bases reguladoras de subvencións para rehabilitar as antigas vivendas de mestres, doutros edificios e demais vivendas de titularidade municipal e convocatoria para o ano 2017.

Os DOG de 30-10 e 21-12-2017 publicaban respectivamente, a orde de Vicepresidencia sobre bases reguladoras e convocatoria de axudas previstas de medidas urxentes de axuda para reparación de danos causados polos incendios durante o mes de outubro do ano 2017 e a orde de Infraestruturas e Vivenda de pagos anticipados en axudas destinadas a sufragar os danos nas vivendas e no seu enxoval doméstico.

No DOG de 29-12-2017 publicábanse as bases reguladoras de subvencións para rehabilitar as antigas vivendas de mestres, doutros edificios e vivendas de titularidade municipal para a convocatoria xa do ano 2018.

Ao tempo de redacción deste informe, o DOG do 10 de xaneiro de 2018 publica a orde do 15 de decembro de 2017 pola que se establecen as bases reguladoras das subvencións do *Programa de bono de alugueiro social do Plan rehaVita*, Plan galego de rehabilitación, alugamento e mellora de acceso á vivenda 2015-2020, e convócanse para o ano 2018 con financiamento plurianual.

Este plan inclúe no seu eixo terceiro un programa específico, tendente a paliar os efectos dos desafiuzamentos por falta de pago das rendas de vivendas en réxime de aluguer, que é o chamado *bono de alugueiro social*.

O DOG. do 22 de xaneiro de 2018, publica a resolución do IGVS pola que se procede á convocatoria pública da axuda, en réxime de concorrencia non competitiva, ás persoas inquilinas afectadas por execucións hipotecarias das vivendas arrendadas no marco do Programa Aluga no exercicio 2018.

Significar noutro plano xa, que neste ano 2017 arrincaba a posta en funcionamento do Observatorio da Vivenda de Galicia, que se presenta como instrumento para facilitar a participación de todos os axentes implicados no desenvolvemento dun sector socioeconómico tan clave como é o da vivenda.

O obxectivo, segundo se sinalaba, era dotar dunha ferramenta encamiñada a facilitar o coñecemento do mercado inmobiliario residencial ao configurarse como un espazo de análise compartido polas administracións públicas, axentes sociais (colexios profesionais, usuarios, cooperativas, asociacións empresariais, outros colectivos etc.), así como de recollida e estudo da información na materia, co fin de converterse nun referente no sector.

A través do Observatorio preténdese facilitar a participación e o acceso á información e ao coñecemento de todos os aspectos relacionados co mundo da vivenda ao conxunto da sociedade, posibilitando ademais que tanto as administracións públicas como a iniciativa persoal, os profesionais, as persoas usuarias e calquera interesado neste sector estea en posición óptima para a adopción das mellores decisións.

Resta avaliar se co tempo se transforma nunha eficaz ferramenta de traballo para avanzar de forma decidida na consecución de melloras no sector da vivenda en Galicia.

Sinalaremos antes de finalizar este apartado introdutorio, que no mes de outubro renovábase o acordo de colaboración asinado co *Instituto Galego de Vivenda e Solo* para intercambiar información con relación ás persoas afectadas por procedementos de execucións hipotecarias así como tamén por problemáticas de desafiuzamentos por falta de pagamento de rendas de aluguer. Das queixas resoltas satisfactoriamente ao amparo do referido acordo informaremos máis adiante no apartado III.

A continuación insírese a ligazón ao acordo de colaboración asinado entre a Institución e o IGVS:

http://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2017/11/convenio-002_2017_igvs.pdf

II- DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas en materia de vivenda e desafiuzamentos durante o ano 2017, incluídas as que foron inadmitidas ou remitidas a outras defensorías, ascende á cifra de 58 expedientes. De modo que se lembramos que no ano 2015 foron 73, e no

2016 65, (aínda que nalgún deles como sinalamos no seu momento aglutinábanse problemáticas que afectaban a diferentes unidades de convivencia), poderiamos falar dun lixeiro descenso.

Concluíronse un 88,64 % delas e continúan en tramitación a peche de exercicio 5 expedientes, todos eles correspondentes a queixas presentadas no último trimestre do ano sobre o que informamos.

Se inadmitiron 12 queixas e remitíronse 2 expedientes ao Defensor del Pueblo. As causas de inadmisión foron que as problemáticas xa estaban xudicializadas, que se trataban de asuntos de natureza privada ou que non se produciu unha actuación administrativa previa.

As queixas relativas a outros anos que se tramitaron durante o ano 2017 supoñen un total de 17, o que evidencia que se regularizou a tramitación de expedientes pendentes de resolución relativos a anos precedentes, como xa se expuxo no seu momento con ocasión do informe dos anos 2015 e 2016.

Aínda que no informe correspondente a 2016, un 42% das queixas tramitadas correspondían a expedientes de anos precedentes que se atopaban pendentes, no ano 2017, soamente 17 corresponderon a expedientes dos anos 2013 a 2016. (concretamente 1 do ano 2013 e 16 do ano 2016).

A tipoloxía das queixas deste ámbito caracterízase un ano máis pola súa diversidade. Tramitáronse queixas relativas a desafiuzamentos de vivenda habitual promovidos por diferentes entidades bancarias, do mesmo xeito que desafiuzamentos por falta de pago de rendas de aluguer derivadas de contratos de arrendamento; tamén houbo queixas sobre defectos ou deficiencias en vivendas tanto de promoción pública como de protección autonómica, así como sobre denegación de adxudicación directa de vivenda, escaseza e atrasos na data de entrega de vivendas en réxime de propiedade ou aluguer.

Considerando que nesta área non se computan queixas que pola súa identidade fosen obxecto de acumulación, os resultados estatísticos reflectirémolos de modo sinxelo.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	58		58	
Admitidas	44	75,86 %	44	75,86 %
Non admitidas	12	20,69 %	12	20,69 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	2	3,45 %	2	3,45 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	39	88,64 %	39	88,64 %
En trámite	5	11,36 %	5	11,36 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2017, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2017
2013	1	0	1	1	0
2016	11	5	16	16	0

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Atendendo á clasificación das distintas materias que se inclúen na área de vivenda e desafiuzamentos, a continuación pasaremos a analizar as principais cuestións que motivaron reclamación cidadá.

Observouse un importante incremento das consultas telefónicas e tamén presenciais, nas que as persoas manifestan urxencia ante a necesidade dunha vivenda de aluguer social, nas que nos trasladan a tardanza do tempo de espera unha vez inscritos no Rexistro Único de demandantes de vivenda da Xunta de Galicia, por citar algúns casos.

Con frecuencia relatan e documentan que levan moitos anos inscritas, en situación de alta no Rexistro Único e renovando as súas credenciais, e a pesar de todo, non se chega a concretar a expectativa de acceder a unha vivenda. Refiren que non resultaron adxudicatarias de vivenda protexida; que nalgúns casos favorables en que se lle adxudican, pasa un amplo período de tempo ata que se concreta e dáse efectividade e tamén que os escasos ingresos económicos de que dispoñen non lles permiten facer

fronte con regularidade ao abono dos prezos mensuais dos contratos de arrendamentos de vivenda privados.

Nos casos coñecidos pola Institución, consideráronse que as respostas proporcionadas polas diferentes xefaturas territoriais eran conformes á normativa reguladora dos procedementos para a adxudicación das vivendas de protección oficial, o que en certa medida serve de evidencia ao feito sobre o que incidiremos nas consideracións finais: o número de vivendas públicas con que contan as administracións é inferior ás demandas ou necesidades reais de vivenda da cidadanía.

1. Desafiuzamentos en vivenda habitual

A) Mediación con entidades bancarias

Con frecuencia, ante situacións en que as persoas titulares de préstamos hipotecarios están en risco de perder a vivenda que constitúe a súa residencia habitual, ben directamente ou a través dalgunha plataforma cidadá, formulan consultas, solicitan entrevista de asesoramento ou nos formulan queixas.

Nestes casos, unha vez analizada a problemática de acordo coa documentación achegada polas persoas solicitantes da intervención da Valedora do Pobo, e tras as entrevistas persoais ou telefónicas, de inmediato se abren vías de diálogo para lograr a colaboración das entidades financeiras a fin de aproximar posicións que favorezan unha negociación. O obxectivo principal é conseguir, en primeiro lugar, un adiamento do lanzamento, para a continuación abrir canles de comunicación cun interlocutor que designe a entidade para ese caso concreto, ao obxecto de que unha vez valoradas a singularidade e o feito diferencial do suposto, se ofrezan alternativas viables que permitan continuar co uso da vivenda.

Como exemplo deste tipo de intervencións poderíanse indicar os expedientes 63795/16, 64925/16, 13919/17, 14648/17, 21575/17, 22463/17, 21456/17, entre outros.

> Conseguimos que a entidade bancaria solicitase no Xulgado o aprazamento do lanzamento en tanto se tramitase un aluguer social.

Logrouse que a entidade xestionase coa súa oficina situada no País Vasco, onde se formalizou o préstamo hipotecario, unha renegociación das cotas mensuais acordes á situación económica actual da parte prestataria

O 31 de xullo rexistrábase o escrito inicial de queixa que presentaba unha plataforma, en representación da persoa afectada, tendo en conta que esta atopábase ingresada nun centro hospitalario. O xulgado sinalara o lanzamento da vivenda habitual, para o día seguinte, isto é o día 1 de agosto. (22463/17)

Tras as actuacións despregadas pola Valedora do Pobo, que houberon de ser efectuadas de inmediato conseguiuse a paralización do desafiuzamento ata o ano 2020.

Nunha queixa por desafiuzamento de vivenda habitual con lanzamento xudicial sinalado para o día seguinte conseguimos que a entidade bancaria o paralizase ata o ano 2020

No expediente 21575/17, a entidade instara no xulgado a toma de posesión de cinco bens, entre os que se atopaba a vivenda habitual do solicitante da intervención da Valedora do Pobo.

A pesar do curto prazo de tempo, foi posible que o día anterior á toma de posesión da vivenda habitual, a entidade desistise e o afectado puidese continuar residindo nela.

B) Acordo de colaboración co IGVS para o intercambio de información en execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pago de rendas de aluguer.

No marco deste acordo foron variadas as problemáticas que se lograron solucionar. Mostra diso constitúeno os expedientes 63741/16, 6/17, 100/17, 21547/17, entre outros.

No mes de xaneiro, nun expediente que afectaba a unha veciña de Vigo, perceptora dunha pensión non contributiva, nai de 2 menores tutelados pola administración, que solicitaba a intervención da Valedora do Pobo con urxencia, tendo en conta que documentaba dirixir xa senllos escritos tanto ao concello como ao IGVS sen éxito; sinalábase que de conseguirse unha vivenda idónea, poderíase abordar o eventual incremento do réxime de visitas cos seus fillos.

Indicábase no escrito inicial de queixa que a habitación en vivenda compartida da que viña facendo uso, tería que abandonala en cuestión de meses.

A promotora da queixa, inscrita no Rexistro Único de demandantes de vivenda, participara xa nalgún sorteo de vivenda pública, sen ser seleccionada.

Revisadas as actuacións administrativas, e desenvolvidas as funcións de supervisión e control, xunto coa colaboración que sempre procuramos, entre as administracións con competencias, logo do impulso efectuado desde a Institución, propiciouse que:

> Por resolución da Presidencia do IGVS, aprobábase, a adxudicación directa dunha vivenda en réxime de aluguer, procedente de SAREB , e en febreiro asinábase xa o contrato de aluguer , con renda mensual de 40,27 euros

Noutro desafiuzamento inminente tamén dunha familia de Vigo con dous menores, instamos a colaboración do concello e a Xunta de Galicia. Practicadas cantas actuacións foron precisas:

> En apenas unha semana a Xunta de Galicia concedeulles o bono de aluguer do Plan RehaVita (200 euros mensuais e axuda extraordinaria de 600), e unha RISGA de 537 euros/mes. O Concello de Vigo outorgoulles unha axuda de emerxencia municipal para alimentos e outra para cambio de vivenda

2. Deficiencias en vivendas de protección oficial.

En ocasións, ante a falta de resposta da administración ás reclamacións formuladas sobre danos en vivendas, as persoas propietarias ou inquilinas formulan queixa solicitando a intervención da Valedora do Pobo.

Estas situacións déronse por exemplo nos expedientes 63888/16, 13207/17, 19998 a 14002/17, 13980/17, entre outros.

O IGVS, actúa e acomete as reparacións necesarias nunha vivenda pública en réxime de aluguer en Carballeda de Avia, a fin de solucionar os danos ocasionados pola humidade e os problemas derivados do sistema de extracción e ventilación

Na tramitación dun expediente, no que houbo de solicitar diferentes e reiterados informes de colaboración e complementarios ao IGVS, alegábase por este órgano prescrición e en base a iso non se efectuaban as reparacións que a promotora da queixa reclamara ao longo do tempo transcorrido en diferentes ocasións, como se acreditaba documentalmente (13980/17).

Conseguimos tras a investigación efectuada no tempo de tramitación da queixa, que o IGVS, que alegaba prescrición, acometese diferentes reparacións na vivenda da reclamante

Noutros casos, o reclamante queixábase de que desde a ocupación do inmoble de VPP rexistrara diferentes escritos sobre deficiencias na vivenda que afectaban a cristais e zonas comúns, pero a empresa construtora non efectuara reparación algunha. O IGVS, ante a imposibilidade de conseguir que a construtora executase os traballos, e tras iniciar o procedemento de incautación de fianza, ordena a execución das reparacións.

O IGVS executa as reparacións necesarias nunha vivenda VPP de Ferrol, tendo en conta que a empresa construtora atopábase en concurso de acredores

Varios veciños duns edificios de promoción pública da cidade de Ourense, queixábanse de diferentes problemas que afectaban á seguridade do edificio nos portais e porteiros automáticos, tamén deficiencias na evacuación da auga e no sistema de calefacción así como deficiencias diversas singularizadas con respecto a cada vivenda.

O IGVS autoriza a substitución dos detectores de presenza e implementa medidas de seguridade que impiden a apertura desde o exterior. Tamén se instalaron variadores nas bombas de calefacción para adaptar a potencia á demanda de instalación

3. Expediente sancionador a unha promotora por sobreprezos en vivendas de protección autonómica.

No mes de marzo un veciño de Vigo queixábase de que o IGVS non respondía ás solicitudes de información que formulaba sobre un procedemento sancionador con resolución favorable á veciñanza dun bloque de edificios en Navia-Vigo, por un asunto de sobreprezos nunha vivenda de protección autonómica.

Tras a investigación e tramitación da queixa, uns meses despois:

> O IGVS efectuou os pagos da contía proporcional ingresada pola construtora sancionada, nas contas bancarias dos propietarios das vivendas, tanto ao promotor da queixa, como á totalidade da veciñanza afectada por idéntica problemática

4. Actuacións de oficio

Aínda que as actuacións de oficio son obxecto de análise no capítulo 2 deste informe, queremos significar que o expediente 28181/17, incoado unha vez tivemos coñecemento dos datos públicos das estatísticas do *Consejo General del Poder Judicial,* que se desprendían do informe "Efectos da crise económica nos órganos xudiciais", iniciouse, ao observar que o número de lanzamentos practicados en Galicia no segundo trimestre de 2017 experimentara un incremento dun 6 % respecto ao mesmo período do ano 2016, pasando de 690 a 732.

Sendo certo, que nestas cifras de lanzamentos inclúense distintos tipos de inmobles, non só vivendas, e no caso destas non só vivendas habituais; os datos reflectían que si ben os lanzamentos consecuencia de procedementos de execución hipotecaria practicamente non variaban con respecto ao mesmo trimestre do 2016, os que traían causa en procedementos derivados da Ley de Arrendamientos Urbanos sufrían un incremento superior aos 13 puntos porcentuais. Este incremento significativo, supoñía un cambio de tendencia, ao relacionalo cos datos dese mesmo segundo trimestre do ano 2016, en que se rexistrou un descenso superior a sete puntos porcentuais respecto ao ano precedente 2015.

A nivel territorial, analizando a evolución dos lanzamentos practicados como consecuencia de procedementos de execución hipotecaria respecto ao mesmo trimestre do ano anterior, observamos que o ascenso se produce na provincia de Pontevedra, cun incremento dun 15,3%. Por contra, na Coruña, Lugo e Ourense rexístranse descensos.

Desde este mesmo enfoque, a evolución dos lanzamentos practicados como consecuencia de procedementos derivados da L.A.U. mostra que a subida a lidera a

provincia da Coruña cun incremento do 26,7 %, seguida de Ourense cun 11,1 %, Lugo cun 10,3 % e Pontevedra cun 2,3 %.

Estes datos, xunto coas consultas e queixas recibidas nesta Institución, propiciaran a renovación do acordo de colaboración asinado entre esta Institución e o *Instituto Galego de Vivenda e Solo* para o intercambio de información en relación ás persoas afectadas por execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pagamento de rendas.

Nese marco, co obxectivo de ofrecer resposta ás necesidades das persoas inmersas en problemáticas desta natureza, damos a coñecer cantas medidas póñense en funcionamento orientadas a procurar a efectividade do dereito para gozar dunha vivenda digna. Entre elas, o convenio de colaboración co *Consejo General del Poder Judicial* e a Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP) sobre a detección de supostos de vulnerabilidade con ocasión dos lanzamentos de vivenda familiar e medidas de carácter social, asinado o 8 de abril do 2013.

Así, a título enunciativo, mencionaremos por exemplo, que na cláusula 2.2 deste convenio, recóllese que nos procedementos de desafiuzamento da vivenda habitual por falta de pago da renda, coa cédula de citación a xuízo e a copia da demanda, engadiríase un folleto informativo dos servizos e programas de asistencia social da administración autonómica e local.

Neste contexto, cando se cumprirían cinco anos da firma dese convenio, e tendo en conta que as obrigacións e compromisos asumidos en virtude do mesmo, distribuíanse entre *o Consejo General del Poder Judicial*, a FEGAMP e diferentes departamentos da Xunta de Galicia (cláusulas terceira, cuarta e quinta do convenio), interesamos, que informasen dos concellos adheridos ao referido convenio, do grao de cumprimento dos compromisos asumidos polas partes asinantes e das vías para darlle efectividade, especialmente das medidas postas en práctica para que as persoas afectadas por procedementos xudiciais desta natureza, dispoñan da información das redes e recursos dispoñibles, así como de cuantos outros datos ou circunstancias, se consideraran relevantes para o obxecto da investigación.

A resposta da Xunta de Galicia, proporcionando extensa información sobre concellos adheridos ao citado convenio, facilitando datos pormenorizados sobre o grao de cumprimento dos compromisos asumidos e das canles para darlle efectividade reproducirémola na súa literalidade a continuación:

"No IGVS recíbese solicitude da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Infraestruturas e Vivenda dun informe sobre a investigación de oficio iniciada pola Valedora do Pobo, en relación co convenio do 8 de abril de 2013 entre Consejo General del Poder Judicial, Xunta de Galicia e Fegamp, sobre os concellos adheridos ao referido convenio, o grao de cumprimento dos compromisos asumidos e das canles para darlle efectividade.

Segundo a cláusula cuarta do devandito convenio, os compromisos asumidos pola Xunta de Galicia son:

·Facilitar, a través da Consellería de Traballo e Benestar Social (hoxe, Consellería de Política Social), ao Consejo General del Poder Judicial e aos xulgados do territorio toda a información dispoñible sobre a estrutura, redes, organización, funcionamento e recursos dos servizos sociais e programas de asistencia social.

·Facilitar, a través da Consellería de Traballo e Benestar Social (hoxe, Consellería de Política Social), a identificación do departamento e persoal responsable para os efectos das comunicacións previstas no presente convenio.

·Dar, a través das Consellerías de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas; e de Traballo e Benestar Social (hoxe, Consellerías de Infraestruturas e Vivenda, e de Política Social) unha resposta inmediata e unha tramitación urxente ás solicitudes remitidas polos xulgados e a comunicar a resolución que poña fin ao expediente.

O 4 de decembro de 2017, logo da petición da secretaria xeral do IGVS, a Dirección Xeral de Inclusión Social da Consellería de Política Social remite a información sobre os extremos solicitados pola Valedora do Pobo.

FUNDAMENTOS XURÍDICOS

1. Artigo 22 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo.

2. Decreto 97/2014, do 24 de xullo, polo que se establece a estrutura orgánica do IGVS.

Á vista da información solicitada da Dirección Xeral de Inclusión Social, se dá resposta aos extremos solicitados pola Valedora do Pobo:

f) Concellos adheridos ao referido convenio Consejo General del Poder Judicial, Xunta de Galicia e FEGAMP

CONCELLO	**PROVINCIA**
Abegondo	A Coruña
Ames	A Coruña
Aranga	A Coruña
Ares	A Coruña
Arteixo	A Coruña
Arzúa	A Coruña

Baña A	A Coruña
Bergondo	A Coruña
Betanzos	A Coruña
Boimorto	A Coruña
Boiro	A Coruña
Boqueixón	A Coruña
Brión	A Coruña
Cabana de Bergantiños	A Coruña
Cabanas	A Coruña
Cambre	A Coruña
Carballo	A Coruña
Cariño	A Coruña
Cedeira	A Coruña
Cee	A Coruña
Cerceda	A Coruña
Cesuras	A Coruña
Coirós	A Coruña
Corcubión	A Coruña
Coristanco	A Coruña
Coruña A	A Coruña
Culleredo	A Coruña
Curtis	A Coruña
Dodro	A Coruña
Fene	A Coruña
Ferrol	A Coruña
Frades	A Coruña
Laracha	A Coruña
Laxe	A Coruña
Lousame	A Coruña
Malpica de Bergantiños	A Coruña
Mañón	A Coruña
Melide	A Coruña
Mesía	A Coruña

Miño	A Coruña
Moeche	A Coruña
Monfero	A Coruña
Mugardos	A Coruña
Naron	A Coruña
Neda	A Coruña
Noia	A Coruña
Oleiros	A Coruña
Ordes	A Coruña
Ortigueira	A Coruña
Oza dos Ríos	A Coruña
Padrón	A Coruña
Pino O	A Coruña
Pobra do Caramiñal	A Coruña
Ponteceso	A Coruña
Pontedeume	A Coruña
Pontes As	A Coruña
Porto do Son	A Coruña
Rianxo	A Coruña
Riveira	A Coruña
Rois	A Coruña
San Sadurniño	A Coruña
Santa Comba	A Coruña
Santiago de Compostela	A Coruña
Teo	A Coruña
Toques	A Coruña
Touro	A Coruña
Trazo	A Coruña
Vedra	A Coruña
Vilarmaior	A Coruña
Vimianzo	A Coruña
Alfoz	Lugo
Baralla	Lugo

Barreiros	Lugo
Bóveda	Lugo
Burela	Lugo
Castro de Rei	Lugo
Cervo	Lugo
Cospeito	Lugo
Folgoso do Courel	Lugo
Fonsagrada A	Lugo
Foz	Lugo
Guitiriz	Lugo
Incio O	Lugo
Lancara	Lugo
Lourenzá	Lugo
Lugo	Lugo
Meira	Lugo
Mondoñedo	Lugo
Monforte	Lugo
Monterroso	Lugo
Muras	Lugo
Ourol	Lugo
Outeiro de Rei	Lugo
Pantón	Lugo
Páramo O	Lugo
Pedrafita do Cebreiro	Lugo
Pol	Lugo
Quiroga	Lugo
Ribadeo	Lugo
Riotorto	Lugo
Sober	Lugo
Taboada	Lugo
Trabada	Lugo
Valadoruo	Lugo
Vicedo O	Lugo

Vilalba	Lugo
Xove	Lugo
Allariz	Ourense
Baltar	Ourense
Bande	Ourense
Barbadás	Ourense
Barco de Valdeorras O	Ourense
Bola A	Ourense
Bolo O	Ourense
Calvos de Randín	Ourense
Carballeda de Valdeorras	Ourense
Carballiño O	Ourense
Cartelle. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Castrelo de Miño	Ourense
Celanova. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Cenlle	Ourense
Chandrexa de Queixa	Ourense
Cortegada	Ourense
Entrimo	Ourense
Esgos	Ourense
Gomesende. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Irixo O	Ourense
Larouco	Ourense
Leiro	Ourense
Maceda	Ourense
Manzaneda	Ourense
Maside	Ourense
Merca A. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Montederramo	Ourense

Muiños	Ourense
Nogueira de Ramuín	Ourense
Ourense	Ourense
Parada de Sil	Ourense
Pereiro de Aguiar	Ourense
Peroxa A	Ourense
Piñor	Ourense
Pobra de Trives A	Ourense
Pontedeva. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Porqueira A	Ourense
Punxín	Ourense
Quintela de Leirado Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Rairiz de Veiga	Ourense
Ramiras. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Ribadavia	Ourense
Riós	Ourense
Rúa A	Ourense
San Cibrao das Viñas	Ourense
San Cristovo de Cea	Ourense
Sandiás	Ourense
Taboadela	Ourense
Teixeira A	Ourense
Toén	Ourense
Verea. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Verín	Ourense
Vilamarín	Ourense
Vilar de Barrio	Ourense
Vilar de Santos	Ourense

Xinzo de Limia	Ourense
Xunqueira de Ambia	Ourense
Xunqueira de Espadanedo	Ourense
Arbo	Pontevedra
Barro	Pontevedra
Bueu	Pontevedra
Caldas de Reis	Pontevedra
Campo Lameiro	Pontevedra
Cangas	Pontevedra
Cañiza A	Pontevedra
Cobelo O	Pontevedra
Cotobade	Pontevedra
Cuntis	Pontevedra
Forcarei	Pontevedra
Fornelo de Montes	Pontevedra
Grove O	Pontevedra
Guarda A	Pontevedra
lila de Arousa	Pontevedra
Lalín	Pontevedra
Lama A	Pontevedra
Meaño	Pontevedra
Moaña	Pontevedra
Mondariz	Pontevedra
Moraña	Pontevedra
Mos	Pontevedra
Neves As	Pontevedra
Nigrán	Pontevedra
Oia	Pontevedra
Poio	Pontevedra
Ponte Caldelas	Pontevedra
Ponteareas	Pontevedra
Pontecesures	Pontevedra
Porriño o	Pontevedra

Portas	Pontevedra
Redondela	Pontevedra
Ribadumia	Pontevedra
Salceda de Caselas	Pontevedra
Silleda	Pontevedra
Soutomaior	Pontevedra
Tui	Pontevedra
Vilaboa	Pontevedra

Con todo, convén destacar que aos concellos non adheridos ofréceselles igualmente a posibilidade de levar a cabo unha xestión coordinada dos casos de desafiuzamento equivalente á prevista no devandito convenio.

Con respecto ao grao de cumprimento dos compromisos asumidos polas partes asinantes e das vías para darlle efectividade, en concreto as medidas postas en práctica co fin de que as persoas afectadas por procedementos xudiciais desta natureza dispoñan da información das redes e recursos dispoñibles, convén sinalar:

·Con data 3 de outubro de 2013 a Xunta de Galicia puxo en marcha o Programa Reconduce cun enfoque preventivo e coa finalidade de crear un marco de coordinación dos servizos das diferentes consellerías que se poñen a disposición para dar apoio ás persoas e familias en risco ou situación de desafiuzamento.

O Programa Reconduce constitúe o marco integrado de coordinación dos servizos das diferentes consellerías que se poñen a disposición para dar apoio ás persoas e familias en risco ou situación de desafiuzamento.

A través deste programa, a Xunta de Galicia procura dar unha resposta específica para a abordaxe destas situacións de risco de desafiuzamento mediante a prestación integrada de servizos de asesoramento xurídico e económico ás familias afectadas, que inclúe a realización de actuacións de mediación coas entidades financeiras e cos arrendadores, así como o redeseño da economía familiar, atención social específica, apoio psicolóxico, orientación laboral e, cando se reúnan os requisitos específicos, xestión da asistencia xurídica gratuíta e busca de vivenda alternativa.

O Programa Reconduce está xestionado pola Consellería de Política Social e nel participan tamén:

·Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

·Consellería de Infraestruturas e Vivenda

·Consellería de Economía e Industria

·Consellería de Facenda.

O Programa diríxese a dous grupos de intervención:

Un formado por persoas e familias en risco de desafiuzamento, sen proceso xudicial aberto. Este grupo é o principal destinatario dos recursos específicos que crea o programa, as cales prevén intervencións de carácter preventivo para evitar o desafiuzamento por execución hipotecaria da súa vivenda en propiedade.

Outro formado por persoas e familias cuxo proceso xudicial está xa en curso. Como neste caso as posibilidades de chegar a un acordo extra procesual ou de mediación esgotáronse, as accións de intervención teñen un carácter máis paliativo (atención psico-social, orientación laboral e procura de vivenda alternativa).

Nos dous supostos a Oficina de Asesoramento do Programa Reconduce leva a cabo a análise dos casos e o asesoramento xurídico e económico financeiro das persoas afectadas e seleccionan as medidas máis idóneas.

Se coas medidas indicadas non se consegue evitar a execución hipotecaria ou un aluguer social, o Programa Reconduce traslada o caso ao IGVS, para a aplicación do Programa de *Realoxo de Afectados por Execucións Hipotecarias.*

Nos supostos de falta de pagamento de alugueres, o Programa Reconduce realizará unha análise do caso, con indicación de adopción das medidas máis convenientes para evitar o desafiuzamento.

Se non é posible a permanencia na vivenda, o Programa Reconduce dá un servizo de apoio, en coordinación cos servizos sociais municipais, na busca dunha vivenda alternativa. Nos casos nos que as persoas afectadas pertenzan a un colectivo de atención preferente e as medidas propostas non dean resultado, o Programa Reconduce trasladará o caso ao IGVS para o estudo do posible realoxo.

Respecto dos compromisos da Xunta de Galicia (cláusula cuarta), a través das direccións xerais de Xustiza e de Inclusión Social; do IGVS e da FEGAMP, a través dos servizos sociais comunitarios municipais dos concellos membros, están a cumprirse efectivamente os deberes asumidos no convenio, como dá boa proba o número de casos xestionados ao amparo do devandito convenio desde a súa firma ata o 1 de decembro de 2017:

Ano	Núm. casos
Ano 2013	16
Ano 2014	19
Ano 2015	19
Ano 2016	67
Ano 2017	92
Total	213

3. Respecto das actuacións do IGVS, fai falta destacar que este organismo en canto ten coñecemento dun suposto de desafiuzamento, contacta coa persoa afectada, cos servizos sociais municipais e con Reconduce, para os efectos de darlle toda a información sobre os programas da Xunta de Galicia."

5. Modificacións normativas para suprimir o IRPH entidades como referencia para a aplicación de tipo de interese en préstamos vivenda convidos

Tendo en conta que o ámbito material sobre o que recaía a queixa do reclamante correspondía por razón de competencia ao Defensor del Pueblo, remitiuse o expediente 25251/17 ao alto Comisionado das Cortes Generales. A problemática esencialmente facía referencia a que, o tipo de interese que estaba a abonar o titular dunha hipoteca sobre unha vivenda protexida era superior ao que lle correspondería de ser unha hipoteca "libre".

Unha vez tramitado, formulouse recomendación á Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transporte y Vivienda.

O Defensor del Pueblo recomenda promover as modificacións normativas oportunas para suprimir o IRPH entidades como índice oficial de referencia para a aplicación como tipo de interese dos préstamos convidos e substituílo polo Euribor ou outro índice oficial, co fin de corrixir os efectos de cláusulas potencialmente abusivas

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
1	Q/83/17	Adhesión ao Programa de *Vivendas Baleiras* da Xunta de Galicia	Concello de Ferrol 17/01/2017	ACEPTADA	Q/83/17
2	Q/14474/17	Adhesión ao Programa de *Vivendas Baleiras* da Xunta de Galicia	Concello da Coruña 24/3/2017	NON ACEPTADA	Q/14474/17

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

Desde hai décadas, tanto a Declaración Universal dos Dereitos Humanos do 10 de decembro de 1948 (artigo 25.1) como o Pacto Internacional de Dereitos Económicos, Sociais e Culturais do 16 de decembro de 1966 (artigo 11.1), ou a Carta dos Dereitos Fundamentais da Unión Europea (aprobada o 7 de decembro de 2000, artigo 34.3), coinciden en resaltar a dimensión social da vivenda, vinculada á mellora das condicións de existencia das persoas.

Foron varias as sentenzas do Tribunal de Xustiza da Unión Europea (por citar a do 14 de marzo de 2013 ou a do 21 de decembro de 2016), que evidencian a necesidade dunha actuación urxente dos poderes públicos, dentro dos seus respectivos ámbitos competenciais, dirixidos á salvagarda dos dereitos fundamentais que van ligados ao uso e goce da vivenda habitual.

Incidiremos un ano máis en que o dereito a unha vivenda digna non debese confundirse co dereito de propiedade do artigo 33 da Constitución Española, polo que non se esgota en facilitar o acceso a unha vivenda en propiedade, senón que a protección alcanza tamén o uso e goce, con independencia do título xurídico que o fundamente. É por iso, que esta Institución entende que as actuacións dos poderes públicos tendentes a desenvolver o artigo 47 CE deben ir dirixidas a garantir a todas as persoas a facultade de uso sobre unha vivenda digna e non necesariamente o acceso á propiedade da mesma.

Continuamos considerando oportuno que os diferentes concellos de Galicia xunto coa nosa Comunidade Autónoma avancen coordinadamente revisando e actualizando os censos de parques de vivenda en réxime de aluguer e propiedade, así como o seu estado de conservación. En todo caso, o acceso á vivenda non debera significar a deterioración da calidade de vida de ningunha persoa, de forma que o esforzo económico efectuado pola compra ou aluguer impida o desenvolvemento social, económico ou familiar.

Na recente experiencia, ocorreu que moitas familias non puideron atender os préstamos hipotecarios que foron concedidos por un sector bancario con certa relaxación dos requisitos esixidos para acceder ao crédito, o que propiciou diversas intervencións lexislativas que xa foron expostas en informes precedentes, dirixidas á conservación da

vivenda por parte das familias desafiuzadas, e de cuxos resultados xa informamos no seu momento.

O dereito á vivenda, en definitiva, ha de configurarse como un auténtico dereito subxectivo cuxa satisfacción debe ser garantida polos poderes públicos. Non debera ser admisible, entende esta Institución, comportamento pasivo algún por parte de ningún poder público ante a vulneración deste dereito social, nin aínda amparado na imposibilidade de levar a cabo políticas activas, nin aínda no caso de que se puidese tratar dunha incapacidade de gasto da administración pública de que se tratase.

Certo é que as eleccións de carácter político que subxacen á finalidade ou emprego dos recursos das administracións escapan do ámbito competencial que nos é propio, con todo, esta Institución considera que ningunha necesidade de adoptar medidas de axuste orzamentario polos poderes públicos puidese servir de xustificación plena para diminuír políticas públicas dirixidas a promover a satisfacción do dereito a unha vivenda.

Resulta necesario que o Estado e as comunidades autónomas, aínda que non poidan alcanzar unha resposta adecuada en todos os casos respecto ao dereito dos cidadáns para acceder a unha vivenda digna e adecuada, continúen adoptando cantas medidas sexan necesarias dirixidas a tal fin, en coherencia co recoñecemento constitucional, internacional e autonómico deste dereito. A intensidade debera ser a mesma que a que se precisa para outros dereitos constitucionais que tamén son esenciais.

Por outra banda, a creación de políticas orientadas á concesión de crédito por parte das entidades financeiras baseadas en criterios flexibles e adaptados ás persoas con menos recursos económicos, analizando a posibilidade de introducir medidas ou mecanismos de garantía, destinados a reducir o risco de insolvencia das persoas con dificultades debería ser prioritario. O peso tan relevante que teñen os recursos económicos financeiros respecto dos recursos propios da demanda potencial de vivenda, entendemos que así o esixe.

É preciso que as institucións financeiras atendan o mercado hipotecario non só con menos criterios de pura rendibilidade empresarial, senón que tamén as administracións públicas favorezan pola vía da garantía o réxime crediticio, sobre todo en relación aos colectivos máis desfavorecidos que están situados ao límite da exclusión do sistema financeiro, e por conseguinte do sistema social.

É de xustiza recoñecer que se produciu nos últimos anos unha importante intensificación dos esforzos das distintas administracións públicas por prover de vivendas ás persoas sen recursos económicos suficientes para acceder ao mercado libre, con todo, a existencia aínda de certos sectores sociais sen posibilidades reais de acceder a ela, motiva a necesidade de que estes se redobren.

Ao tempo de redacción deste informe, constan inscritos no Rexistro Único de Demandantes de Vivenda de Galicia 11448 solicitantes. Correspondendo á provincia de

Pontevedra 5240 (3701 Vigo e 707 Pontevedra); á provincia da Coruña 4482 (1946 A Coruña, 737 Santiago de Compostela e 625 Ferrol); 1258 á provincia de Lugo (769 en Lugo) e 468 á provincia de Ourense (219 en Ourense).

Isto é, da totalidade das inscricións no Rexistro de demandantes en Galicia, 8704, é dicir un 76 % corresponden a solicitudes de vivenda nas sete cidades: Vigo, A Coruña, Lugo, Santiago de Compostela, Pontevedra, Ferrol e Ourense.

Estes datos reflicten, que é precisamente nestas contornas urbanas, que se deberan reforzar as liñas de colaboración e diálogo entre os diferentes niveis de administración.

En definitiva, que esta Valedora do Pobo é consciente dos problemas de acceso á vivenda en Galicia, de que existe un elevado número de unidades familiares que, por razóns conxunturais, atravesan por dificultades e que necesitan contar cunha vivenda con urxencia. Por todas estas persoas que se atopan en situación de especial vulnerabilidade, continuaremos traballando para desenvolver as nosas funcións con rigor e redobraremos esforzos para lograr a colaboración de todas as administracións implicadas na consecución de tal fin.

Antes de finalizar, quixésemos reiterar, que máis aló das cifras que reflicten os datos oficiais consultados, evidenciando numericamente as necesidades de vivenda en Galicia, corresponde sinalar a colaboración prestada polo Instituto Galego de Vivenda e Solo, que facilitou, ao amparo do convenio subscrito e recentemente renovado, a resolución favorable dalgunhas das controversias expostas polos reclamantes que confiaron a esta Institución do Valedor do Pobo a solución das problemáticas de vivenda que lles afectaban.

ÁREA DE INTERIOR, SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL

I- INTRODUCIÓN

Dentro da área denominada "Interior, seguridade cidadá e protección civil", a problemática que centra a maior actividade supervisora desta Institución é a que se refire a seguridade cidadá e dentro dela á subárea de tráfico, a maior parte delas relacionadas con expedientes sancionadores incoados pola presunta comisión de infraccións de tráfico a nivel local. En liñas xerais a nosa función é a de comprobar se se respectaron as garantías procedimentais esixidas en todo proceso sancionador.

No que fai referencia aos apartados de interior e protección civil debemos informar que durante o ano 2017 foron case testemuñais, centrándose as queixas (2) na área de interior fundamentalmente en cuestións relacionadas co servizo de extinción de incendios e emerxencias. En canto se refire ao apartado de protección civil só recibimos dúas queixas relacionadas coa situación na que se atopaba a Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Vigo.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Para analizar os datos temos que ter en conta que das 179 queixas que aparecen como presentadas, unha está asinada por 118 persoas, o que nos permite explicar que o total de asuntos presentados sexa de 61 que se corresponde coas 61 queixas (se consideramos as 118 como unha única queixa) presentadas.

Desas 61 queixas admitíronse 45 das cales 9 atópanse actualmente en trámite, 13 non foron admitidas e 3 remitíronse ao *Defensor del Pueblo*.

Pode chamar a atención o número de queixas en trámite, 127. Nesta cifra inclúese unha queixa asinada por 118 veciños de Narón que denuncian que, desde hai 20 anos, están a sufrir determinados feitos que afectan á súa seguridade e calidade de vida: tráfico de drogas, vandalismo, delincuencia, verteduras incontroladas, ratas, queima de materiais tóxicos, cans soltos, etc., cuxo orixe é o asentamento de Freixeiro, no municipio de Narón. En realidade son 9 as queixas que se atopan en trámite.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	179		61	
Admitidas	163	91,06 %	45	74,19 %
Non admitidas	13	7,26 %	13	20,96 %
Remitidas ao Defensor do Pobo	3	1,68 %	3	4,85 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	36	22,09 %	36	78,26 %
En trámite	127	77,91 %	9	21,74 %

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Interior

No que fai referencia a este apartado tramitáronse catro queixas.

Na Q/22489/17 faise referencia ao incumprimento, por parte do Consorcio Provincial de Bombeiros de Pontevedra, Axencia Galega de Emerxencias e Xefatura Territorial de Pontevedra da Vicepresidencia e Consellería dá Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, das súas obrigacións legais en materia de xestión de emerxencias, debéndose activar, a xuízo do denunciante, o Plan Territorial de Emerxencias de Galicia (PLATERGA) no incendio dunha carpintería e vivenda anexa na parroquia de Tenorio, no Concello de Cerdedo-Cotobade.

Iniciamos unha investigación nos organismos afectados na que se conclúe que, en canto se recibe a comunicación de emerxencia no CIAE 112 Galicia, ás 19:30 h., de inmediato mobilízase o SPEIS de Salnés-Ribadumia que confirma a súa saída 2 minutos despois da primeira comunicación. O tempo de chegada ao incendio por parte do SPEIS do Salnés-Ribadumia estímase ao redor de 30 minutos.

Ás 20.12 h. o CIAE Galicia recibe confirmación do SPEIS Salnés-Ribadumia de que o incendio está controlado.

Desde a primeira chamada de emerxencia ata o control do incendio transcorreron 39 minutos.

Ás 19:39 h. o xefe de intervención na emerxencia, o responsable de quenda do SPEIS Salnés-Ribadumia solicita a mobilización de SPEIS do Morrazo, que leva a cabo segundo procedemento do CIAE 112 Galicia.

Desde o CIAE 112 Galicia, ás 19:40, infórmase os bombeiros de Pontevedra por se consideran adecuado colaborar na extinción, rexeitando a actuación. Esta información ao SPEIS de Pontevedra está prevista nos procedementos de comunicación do CIAE 112 Galicia, non así a súa colaboración.

Enténdese que esta é unha emerxencia ordinaria sendo atendida polos servizos ordinarios de atención a emerxencias, non habendo lugar por tanto a activar o PLATERGA.

Facemos constar que aos 16 minutos da primeira chamada de comunicación da emerxencia, a particular que chama, identificada como a dona da carpintería, informa que arde por completo, o que confirma que o incendio evolucionou de forma moi rápida, impedindo a acción dos bombeiros que se ampliase ás zonas lindeiras.

Despois da investigación realizada non se desprende que existan indicios dunha actuación irregular por parte dos organismos responsables no incendio de Tenorio.

A Q/21330/17 fai tamén referencia a esta cuestión ao poñer de manifesto a precariedade dos medios de emerxencias nos concellos de Cerdedo-Cotobade, Campo Lameiro e Forcarei, reclamando medidas para asegurar unha maior seguridade e benestar aos seus habitantes.

Solicita desta Institución que, tanto a Xunta de Galicia como a Deputación de Pontevedra e os concellos afectados, fagan un informe favorable para dotar de maiores medios de emerxencias e sanitarias a estes concellos.

Demos traslado do escrito de queixa aos respectivos concellos, a FEGAMP, Consorcio Provincial de Bombeiros, a Deputación de Pontevedra e á Vicepresidencia e Consellería dá Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza. Todos responderon aos nosos requirimentos de información, excepto os concellos afectados, en teoría, pola suposta precariedade de medios.

Con respecto a este tema, queremos sinalar que o Consorcio Provincial de Pontevedra para a Prestación do Servizo contra Incendios e Salvamento, con data 8 de novembro de 2016, encargoulle á xerencia a elaboración dun estudo preliminar sobre o actual modelo de isocronas en materia de emerxencia.

Informe do que se deu conta ao pleno o 27 de abril de 2017, acordándose a creación dunha Comisión Mixta entre a Deputación de Pontevedra e a Xunta de Galicia para unha análise de riscos e necesidades co fin de detectar aqueles puntos onde sexa necesaria unha mellora do servizo. Mentres tanto, a xerencia do consorcio infórmanos que, cos medios actuais, pódese dar resposta dentro das isocronas establecidas como normais no plan de protección civil. Por outra banda a FEGAMP indícanos que se remitiu o asunto á Comisión de Seguimento e ao grupo de traballo do Convenio dos Grupos de Emerxencia Supramunicipais (GES), para o seu estudo.

Preséntase tamén unha queixa contra a retirada dunha pancarta, con motivos políticos, dun campo de fútbol ordenada por un inspector da policía nacional, que desempeñaba a súa función como coordinador de seguridade no estadio, e polo xefe de seguridade do club (Q/21440/17). Na súa tramitación, a Delegación do Goberno en Galicia infórmanos que a pancarta se introducira incumprindo os requisitos que permitirían a súa entrada ao interior do campo. Realízanse dúas actas de incidencia en

espectáculo deportivo polo acceso previo a ser autorizada a súa entrada á zona de bancadas, unha a quen a retira cando se está analizando o seu contido e outra a quen a introduce nas bancadas. Estas actas remitíronse á Oficina Nacional de Deportes e á Subdelegación do Goberno por se do relato dos feitos procedese incoación de expediente sancionador.

Por último presentouse a queixa Q/29143/17 pola falta de regulación da mobilidade horizontal entre os corpos das policías locais, o que prexudica a moitos policías que necesitan da mobilidade por circunstancias familiares ou persoais.

Solicita que intercedamos ante a Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para que non se demore máis a regulación da mobilidade horizontal.

Efectivamente, a Lei 9/2016, do 8 de xullo, pola que se modifica a Lei 4/2007, do 20 de abril, de coordinación de policías locais, na súa Disposición Final Primeira faculta ao Consello da Xunta de Galicia para realizar no prazo dun ano o desenvolvemento regulamentario que poida derivarse das modificacións integradas nesta lei. Neste sentido e en relación con esa Disposición Final, o Grupo Técnico de Desenvolvemento Normativo, adscrito á Comisión de Coordinación de Policías Locais, está a traballar na elaboración do informe correspondente a todas aquelas cuestións de necesario desenvolvemento regulamentario e, a través do Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia, creouse unha consulta pública para que o persoal funcionario de policía e as organizacións e asociacións afectadas pola norma, xunto coa cidadanía en xeral, poidan participar expoñendo o seu parecer, atopándose, tal como reclamaba o denunciante, en trámite de elaboración o Decreto que regule o desenvolvemento da Lei 4/2007, do 20 de abril, de coordinación de policías locais, despois da modificación operada pola Lei 9/2016, do 8 de xullo.

2. Seguridade cidadá

A maior parte das queixas recibidas, nesta área durante o ano 2017, moi por encima do 90%, enmárcanse dentro do concepto de seguridade cidadá.

Dentro desta subárea englobamos tanto as queixas relacionadas coa seguridade viaria, como as relacionadas con tráfico e os estacionamentos regulados de vehículos na vía pública ou as que fan referencia á liberdade de expresión en actos ou actividades públicas e á carencia de medios de emerxencia nalgúns municipios.

A. Seguridade viaria

Nas queixas faise referencia en xeral ás estradas de titularidade local, provincial ou autonómica.

En xeral as queixas diríxense ao Valedor do Pobo despois de dirixirse á administración competente sen obter ningunha resposta

Algúns exemplos das queixas que se expoñen e as respostas que se ofrecen, vémolos na Q/21464/17 na que se fai referencia ao perigo da estrada que comunica o núcleo urbano de San Cosme de Barreiros coa praia, fundamentalmente no último tramo onde existen varias urbanizacións moi concorridas no verán. O titular da estrada é a Deputación Provincial de Lugo e o servizo de Vías e Obras indícanos que autorizará unha posible solicitude do Concello de Barreiros para levar a cabo a instalación duns reductores de velocidade, debendo realizar o concello esta solicitude.

A Q/22256/17 indícanos que existe un problema de seguridade nun punto da rúa Canteiro Xosé Cerviño no Concello de Ponteareas. Despois de solicitar información ao concello sobre este problema, respóndenos que se procedeu á colocación dun paso de peóns no punto sinalado polo denunciante.

A Q/22257/17 expón un perigo pola sinalización existente no PK 38 da estrada OU-113, de Vilar de Barrios a Verín. Solicítanos que se lle aclare pola Axencia Galega de Infraestruturas os criterios técnicos que xustifican esta sinalización. Na resposta detállanse os criterios técnicos, especificando que a sinalización cumpre con todos os requisitos que esixe a normativa para garantir a seguridade viaria das persoas usuarias da estrada, que a velocidade máxima permitida neste punto é de 70 km/hora, con sinais RS-301 situadas no PK 38+810, marxe esquerda, e 39+925, marxe dereita, ampliándose nese punto coa sinalización tal como está o sinal de parada, non constatándose nese punto ningún accidente no últimos cinco anos.

Finalmente, na Q/22263/17 exponse os problemas que ocasiona un semáforo na estrada PO 308, na entrada do Porto da Cordeira en Combarro, que a xuízo do denunciante pode ocasionar accidentes entre os viandantes que o usan polo escaso tempo que establece para o paso de peóns. Na resposta que remite o concello infórmasenos que o tempo, para o paso de peóns, está correctamente axustado en función da lonxitude do viario e segundo establece a lexislación vixente, sendo a PO-308 unha das estradas de maior tráfico da provincia de Pontevedra presentando en horas punta e en épocas de verán fortes retencións de tráfico, non sendo posible aumentar o tempo máximo establecido pola normativa.

Temos que sinalar, como afirmamos ao principio, que todas as queixas recibidas preséntanse ao non obter resposta previamente das administracións afectadas e que, unha vez postas en coñecemento desta Institución e trasladadas á administración correspondente, foron respondidas por estas aos cidadáns que as presentaban.

B. Tráfico

Así como a subárea de seguridade cidadá concentra a gran maioría das queixas presentadas nesta área, as queixas referidas a cuestións relacionadas co tráfico, fundamentalmente sancións, son a inmensa maioría desta subárea.

Unha gran parte destas queixas preséntanse despois de tramitarse un expediente sancionador, nuns casos sen recorrer en vía administrativa e noutros recorrendo e sendo desestimadas. Na maior parte das queixas móstrase a desconformidade coa sanción e desde esta Institución fundamentalmente comprobamos se se respectou as garantías procedementais esixidas en todo proceso sancionador.

Podemos afirmar que, en xeral, os expedientes iniciados a instancias de particulares, afectados por un expediente sancionador de tráfico, conclúen sen que por parte desta Institución se chegue a apreciar irregularidade algunha na tramitación do correspondente procedemento sancionador.

As queixas están motivadas nalgúns casos por deficiencias na notificación (Q/14790/17), e a maior parte por desconformidade coa sanción, que obedece a múltiples causas: sanción por non ter o ticket de ORA nun lugar visible (Q/13244/17); porque a sanción non se corresponde coa suposta infracción (Q/14387/17); sanción por estacionar nun lugar sen sinal de prohibición (Q/25450/17); sanción por estacionar nunha zona peonil (Q/13975/17; por considerar que estaba estacionada nun camiño de propiedade particular (Q/14631/17); etc.

A queixa Q/26301/17 expón un caso singular. Denuncia ao Concello de Santiago alegando indefensión porque se lle impuxo unha multa por non identificar o condutor dun vehículo que cometeu unha infracción de tráfico, sendo o denunciante o titular do vehículo. Alega que si o fixo por correo ordinario e que o concello (xestión de multas) afirma que non o recibiu. Durante a investigación iniciada comprobamos que o concello tramitou correctamente o expediente sancionador. Foi concluído o expediente nesta Institución ao entender, sen dubidar da palabra do denunciante, que non pode acreditar que remitiu ao concello a identidade do condutor, ao facelo por correo ordinario, e tratarse dun acto que adquiriu firmeza ao non ser recorrido, non tendo esta Institución facultades para revogar actos administrativos nin exercitar facultades revisorias de actos firmes.

En todos estes supostos comprobamos a correcta tramitación dos expedientes sancionadores.

No expediente Q/26311/17 si advertimos que existía un erro na notificación, ao comprobar que o boletín de denuncia non indicaba claramente o feito denunciado nin o lugar no que se produce. A multa xestionábaa o ORAL da Deputación de Pontevedra, así o recoñeceu e facilitamos unha entrevista da interesada co organismo para a resolución do problema.

Na Q/24113/17, sen concluír, estamos pendentes de recibir, no momento de redactar este informe a resposta do Concello de Moaña á nosa solicitude de información. Nesta queixa non cuestionamos a tramitación do expediente nin a súa pulcritude administrativa, porén se observamos, ao mirar a localización en Google Maps, que a sinalización que existe é equívoca podendo dar lugar á confusión por parte dos condutores, xa que os sinais de prohibido aparcar non están na beirarrúa senón pegadas á parede dos edificios e, por outra banda, a marca amarela en zigzag, para indicar o lugar da rúa onde está prohibido aparcar por estar reservado para algún uso especial, non existe ou non se percibe con claridade (artigo 171 do Real Decreto Lei 1428/2003, do 21 de novembro, polo que se aproba o Regulamento Xeral de Circulación). Apreciamos tamén unha liña descontinua de cor branca pintada no lugar que pode xerar confusión, xa que esta sinalización emprégase en espazos de aparcadoiro sen restricións. Atopámonos á espera de que o concello nos aclare estas cuestións para pechar o expediente ou formular unha recomendación ao concello.

3. Protección Civil

Neste apartado presentáronse só dous escritos que fan referencia á situación na que se atopa a Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Vigo (AVVPC de Vigo).

Finalizamos a tramitación deste expediente formulando unha recomendación na que solicitabamos que, ante o incumprimento do presidente de convocar a preceptiva Asemblea Xeral contemplada no artigo 13.a do Regulamento da Agrupación, se convocase a mesma, previos os trámites oportunos e no menor prazo posible. A recomendación foi aceptada, convocouse e celebrouse a asemblea.

Queixas inadmitidas

Durante o ano 2017 non se admitiron a trámite 13 das queixas presentadas.

Cinco delas por considerar que non existían indicios de mala praxe administrativa, non apreciando irregularidade na actuación da administración. Catro foron inadmitidas por non existir unha actuación administrativa previa, non existindo por tanto un acto administrativo que podamos supervisar.

O resto foron por diversos motivos: por non ser competencia desta institución ao referirse a cuestións da competencia do Ministerio do Interior, por ser competencia xudicial ou por carecer de fundamento na pretensión.

As queixas, nas que non atopamos actuacións irregulares da administración, adoitan presentarse unha vez que o expediente administrativo xa concluíu e nalgúns casos sen presentar recurso administrativo. Diríxense á Institución para expresar a súa desconformidade co afirmado polo axente da autoridade no boletín de denuncia (Q/14374/17) ou alegando que é habitual aparcar o coche, nos días de feira, no lugar onde o sancionaron (Q/13668/17). Son queixas nas que se nos achega copia do

expediente e non observamos irregularidades ou mala praxe administrativa na súa tramitación.

Dous delas están relacionadas co servizo de ORA. Na Q/14005/17 faise referencia ao deficiente funcionamento da aplicación móbil que existen na ORA de Santiago, cando o que observamos é un incorrecto manexo da aplicación. Na Q/14597/17 preséntase queixa contra o Concello de Ourense por unha multa por estacionar o vehículo en zona ORA excedendo o tempo máximo permitido no ticket, entendendo que a multa non foi notificada no momento da sanción e que a denuncia fora realizada por un traballador da empresa adxudicataria de ORA. Non foi admitida a trámite por entender que non existía mala praxe na actuación do concello xa que o artigo 89 do Real Decreto Lexislativo 8/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei de Tráfico, circulación de vehículos a motor e seguridade viario (LTSV) dispón que as denuncias poden notificarse nun momento posterior cando o condutor non estea presente. Por outra banda, o artigo 4.2 do Real Decreto 320/1994, polo que se aproba o Regulamento do procedemento sancionador en materia de tráfico, de circulación de vehículos a motor e seguridade viaria (RPST), establece que calquera persoa poderá formular denuncias por feitos que poidan constituír infracción aos preceptos do texto da LSVT ou dos seus regulamentos. A denuncia formulada polo controlador é unha proba aínda que non goce da presunción de veracidade, que o artigo 88 da LSTV recoñece ás denuncias formuladas polos axentes da autoridade.

Entre as non admitidas, por non existir unha actuación administrativa previa, podemos sinalar a Q/13995/17 na que denuncia a falta de control sobre o estacionamento indebido, sobre o aparcadoiro continuado de vehículos privados e de mercadoría en paradas de bus, etc. Na Q/22165/17 solicitan que se paralice un procedemento sancionador que se vai tramitar, facilitándonos a resolución pola que se acorda a súa tramitación e as alegacións presentadas polo denunciante.

En ambos os casos non existe unha actuación administrativa previa, atopándose na segunda tramitándose o expediente que debería finalizar cunha resolución expresa, motivada e notificada co ofrecemento dos oportunos recursos.

Cando se inadmite unha queixa, e en consecuencia non se tramita, no escrito no que se lle comunica ao interesado, sempre se fan constar as razóns da inadmisión.

Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo

As queixas que se remiten ao Defensor del Pueblo son aquelas nas que o problema que motiva a queixa non se encadra dentro das competencias de supervisión que a Lei 6/1984, do Valedor do Pobo nos atribúe, e están sempre relacionados con competencias da administración central do Estado.

Son tres as queixas que remitimos ao Defensor del Pueblo durante o ano 2017. Relaciónanse co Ministerio do Interior, por mala atención a unha persoa que acudiu a presentar unha denuncia na comisaría de Santiago, co Ministerio de Fomento pola

sinistralidade da N-550 e outra na que se nos indica que recibiu unha multa por exceso de velocidade en Francia cando nin el nin o seu vehículo estiveran alí, non impugnándose a sanción. Esta é unha queixa atípica porque non existe ningunha actuación da administración española que supervisar, e solicita a intervención da institución pola multa que lle foi comunicada polo Estado francés, carecendo tanto esta Institución como a do Defensor del Pueblo de competencias para intervir ante autoridades ou administracións estranxeiras.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE INTERIOR, SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/63720/16	Que se deixe sen efecto a sanción imposta ao reclamante	Concello de Pontevedra 08/05/2017	Aceptada	Q/63720/16
2	14523/17	Convocar Asemblea Xeral prevista no artigo 13.a do Regulamento da Agrupación de Voluntarios de Protección Civil	Protección Civil de Vigo 19/06/2017	Aceptada	Q/14523/17

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

A maior parte das queixas presentadas encádranse dentro do ámbito da seguridade cidadá, sendo as que fan referencia ao tráfico e fundamentalmente a cuestións relacionadas con expedientes incoados pola presunta comisión de infraccións de tráfico a nivel local. En todas elas móstrase a desconformidade coa sanción imposta.

Neste ámbito a nosa labor consiste fundamentalmente en supervisar a actuación municipal para comprobar se no procedemento respectáronse as garantías esixidas en todo proceso sancionador.

En liñas xerais non atopamos irregularidades na tramitación dos expedientes.

QUEIXAS DE OFICIO

QUEIXAS DE OFICIO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	ESTADO DE TRAMITACION	ENLACE
1	Q/1/17	Reparto de cotas de pesca na Comunidade Autónoma de Galicia	Consellería do Mar 02/01/2017	Concluida	Q/1/17
2	Q/83/17	Adhesión ao programa de vivendas valeiras	Concello de Ferrol 16/01/2017	Concluida	Q/83/17
3	Q/14265/17	Praga da pataca pola colza guatemalteca	Consellería do Medio Rural 27/02/2017	Concluida	Q/14265/17
4	Q/14318/17	Reclamación do imposto de plusvalía a familia que entrega a vivenda en dación en pago ao Banco Santander	Concello de Arteixo 06/03/2017	Concluida	Q/14813/17
5	Q/14385/17	Acoso no colexio a un neno transexual	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 16/03/2017	Concluida	Q/14385/17
6	Q/14474/17	Adhesión polo Concello da Coruña ao programa de vivendas valeiras	Concello de A Coruña 23/03/2017	Concluida	Q/14474/17
7	Q/14625/17	Cambios nos parámetros de ponderación da nova ABAU	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 31/03/2017	Concluida	Q/14625/17
8	Q/16152/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Aranga 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
9	Q/16153/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Baña 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
10	Q/16154/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Boimorto 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
11	Q/16155/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Boqueixón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
12	Q/16156/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cabana de Bergantiños 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
13	Q/16157/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cabanas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
14	Q/16158/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Capela 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
15	Q/16159/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cariño 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
16	Q/16160/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Carnota 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
17	Q/16161/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cerdido 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
18	Q/16162/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Coirós 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

19	Q/16163/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Corcubión 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
20	Q/16164/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Curtis 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
21	Q/16165/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Dodro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
22	Q/16166/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Dumbría 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
23	Q/16167/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Fisterra 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
24	Q/16168/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Frades 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
25	Q/16169/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Irixoa 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
26	Q/16170/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Laxe 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
27	Q/16171/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Lousame 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
28	Q/16172/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Mañón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
29	Q/16173/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Mazaricos 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
30	Q/16174/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Mesía 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
31	Q/16175/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Moeche 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
32	Q/16176/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Monfero 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
33	Q/16177/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Muxía 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
34	Q/16178/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Paderne 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
35	Q/16179/17	Exclusión social no medio rural	Concello de O Pino 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
36	Q/16180/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Rois 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
37	Q/16181/17	Exclusión social no medio rural	Concello de San Sadurniño 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
38	Q/16182/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Santiso 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
39	Q/16183/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Sobrado 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
40	Q/16184/17	Exclusión social no medio rural	Concello de As Somozas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
41	Q/16185/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Toques 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
42	Q/16186/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Tordoia 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
43	Q/16187/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Touro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

44	Q/16188/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Trazo 04/05/2017	Concluída	Q/16152/17 a Q/16351/17
45	Q/16189/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Val do Dubra 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
46	Q/16190/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Vilarmaior 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
47	Q/16191/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Vilasantar 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
48	Q/16192/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Zas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
49	Q/16193/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Abadín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
50	Q/16194/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Alfoz 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
51	Q/16195/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Antas de Ulla 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
52	Q/16196/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Baleira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
53	Q/16197/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Baralla 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
54	Q/16198/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Barreiros 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
55	Q/16199/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Becerreá 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
56	Q/16200/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Begonte 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
57	Q/16201/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Bóveda 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
58	Q/16202/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Carballedo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
59	Q/16203/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Castroverde 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
60	Q/16204/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cervantes 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
61	Q/16205/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cervo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
62	Q/16206/17	Exclusión social no medio rural	Concello do Corgo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
63	Q/16207/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cospeito 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
64	Q/16208/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Folgoso do Courel 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
65	Q/16209/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Fonsagrada 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
66	Q/16210/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Friol 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
67	Q/16211/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Guntín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
68	Q/16212/17	Exclusión social no medio rural	Concello do Incio 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

69	Q/16213/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Láncara 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
70	Q/16214/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Lourenzá 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
71	Q/16215/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Meira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
72	Q/16216/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Mondoñedo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
73	Q/16217/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Monterroso 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
74	Q/16218/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Muras 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
75	Q/16219/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Navia de Suarna 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
76	Q/16220/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Negueira de Muñiz 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
77	Q/16221/17	Exclusión social no medio rural	Concello das Nogais 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
78	Q/16222/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Ourol 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
79	Q/16223/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Palas de Rei 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
80	Q/16224/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Pantón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
81	Q/16225/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Paradela 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
82	Q/16226/17	Exclusión social no medio rural	Concello do Páramo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
83	Q/16227/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Pastoriza 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
84	Q/16228/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Pedrafita do Cebreiro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
85	Q/16229/17	Exclusión social no medio rural	Concello a Pobra do Brollón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
86	Q/16230/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Pol 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
87	Q/16231/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Pontenova 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
88	Q/16232/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Portomarín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
89	Q/16233/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Quiroga 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
90	Q/16234/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Rábade 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

91	Q/16235/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Ribas de Sil 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
92	Q/16236/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Ribeira de Piquín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
93	Q/16237/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Riotorto 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
94	Q/16238/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Samos 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
95	Q/16239/17	Exclusión social no medio rural	Concello do Saviñao 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
96	Q/16240/17	Exclusión social no medio rural	Concello do Sober 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
97	Q/16241/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Taboada 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
98	Q/16242/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Trabada 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
99	Q/16243/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Triacastela 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
100	Q/16244/17	Exclusión social no medio rural	Concello do Valadouro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
101	Q/16245/17	Exclusión social no medio rural	Concello do Vicedo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
102	Q/16246/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Xermade 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
103	Q/16247/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Xove 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
104	Q/16248/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Amoeiro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
105	Q/16249/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Arnoia 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
106	Q/16250/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Avión 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
107	Q/16251/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Baltar 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
108	Q/16252/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Bande 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
109	Q/16253/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Baños de Molgas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
110	Q/16254/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Beade 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
111	Q/16255/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Beariz 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
112	Q/16256/17	Exclusión social no medio rural	Concello de dos Blancos 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
113	Q/16257/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Boborás 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
114	Q/16258/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Bola 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

115	Q/16259/17	Exclusión social no medio rural	Concello do Bolo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
116	Q/16260/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Calvos de Randín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
117	Q/16261/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Carballeda de Avia 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
118	Q/16262/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Carballeda de Valdeorras 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
119	Q/16263/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cartelle 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
120	Q/16264/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Castrelo de Miño 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
121	Q/16265/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Castelo do Val 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
122	Q/16266/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Castro Caldelas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
123	Q/16267/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cenlle 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
124	Q/16268/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Chandrexa de Queixa 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
125	Q/16269/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Coles 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
126	Q/16270/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cortegada 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
127	Q/16271/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cualedro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
128	Q/16272/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Entrimo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
129	Q/16273/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Esgos 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
130	Q/16274/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Gomesende 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
131	Q/16275/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Gudiña 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
132	Q/16276/17	Exclusión social no medio rural	Concello do Irixo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
133	Q/16277/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Larouco 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
134	Q/16278/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Laza 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
135	Q/16279/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Leiro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
136	Q/16280/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Lobeira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
137	Q/16281/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Lobios 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

138	Q/16282/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Maceda 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
139	Q/16283/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Manzaneda 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
140	Q/16284/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Maside 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
141	Q/16285/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Melón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
142	Q/16286/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Merca 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
143	Q/16287/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Mezquita 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
144	Q/16288/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Montederramo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
145	Q/16289/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Monterrei 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
146	Q/16290/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Muiños 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
147	Q/16291/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Nogueira de Ramuin 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
148	Q/16292/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Oimbra 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
149	Q/16293/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Paderne de Allariz 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
150	Q/16294/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Padrenda 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
151	Q/16295/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Parada de Sil 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
152	Q/16296/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Peroxa 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
153	Q/16297/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Petín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
154	Q/16298/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Piñor 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
155	Q/16299/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Pobra de Trives 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
156	Q/16300/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Pontedeva 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
157	Q/16301/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Porqueira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
158	Q/16302/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Punxín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
159	Q/16303/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Quinela de Leirado 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
160	Q/16304/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Rairiz de Veiga 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

161	Q/16305/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Ramirás 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
162	Q/16306/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Riós 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
163	Q/16307/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Rúa 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
164	Q/16308/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Rubiá 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
165	Q/16309/17	Exclusión social no medio rural	Concello de San Amaro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
166	Q/16310/17	Exclusión social no medio rural	Concello de San Cristovo de Cea 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
167	Q/16311/17	Exclusión social no medio rural	Concello de San Xoán de Río 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
168	Q/16312/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Sandiás 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
169	Q/16313/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Sarreaus 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
170	Q/16314/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Taboadela 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
171	Q/16315/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Teixeira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
172	Q/16316/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Toén 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
173	Q/16317/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Trasmiras 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
174	Q/16318/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Veiga 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
175	Q/16319/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Verea 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
176	Q/16320/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Viana do Bolo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
177	Q/16321/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Vilamarín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
178	Q/16322/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Vilamartín de Valdeorras 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
179	Q/16323/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Vilar de Barrio 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
180	Q/16324/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Vilar de Santos 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
181	Q/16325/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Vilardevós 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
182	Q/16326/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Vilariño de Conso 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
183	Q/16327/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Xunqueira de Ambia 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

184	Q/16328/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Xunqueira de Espadañedo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
185	Q/16329/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Agolada 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
186	Q/16330/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Arbo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
187	Q/16331/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Barro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
188	Q/16332/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Campo Lameiro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
189	Q/16333/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Catoira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
190	Q/16334/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Covelo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
191	Q/16335/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Crecente 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
192	Q/16336/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Cuntis 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
193	Q/16337/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Dozón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
194	Q/16338/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Forcarei 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
195	Q/16339/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Fornelos de Montes 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
196	Q/16340/17	Exclusión social no medio rural	Concello da Illa de Arousa 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
197	Q/16341/17	Exclusión social no medio rural	Concello de A Lama 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
198	Q/16342/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Meis 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
199	Q/16343/17	Exclusión social no medio rural	Concello Mondariz 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
200	Q/16344/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Mondariz Balneario 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
201	Q/16345/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Moraña 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
202	Q/16346/17	Exclusión social no medio rural	Concello das Neves 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
203	Q/16347/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Oia 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
204	Q/16348/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Pazos de Borbén 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
205	Q/16349/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Pontecesures 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
206	Q/16350/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Portas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
207	Q/16351/17	Exclusión social no medio rural	Concello de Rodeiro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

208	Q/16382/17	Prexuízos causados aos usuarios da Autoestrada AP-9	AUDASA, Delegación del Gobierno, Demarcación de Caerreteras del Estado 10/05/2017	Concluida	Q/16382/17
209	Q/16383/17	Falta de manuais en idioma galego nas autoescolas	Secretaría Xeral de Política Lingüística 10/05/2017	Pendiente	Q/16383/17
210	Q/21390/17	Publicación dun artigo da Asociación de Empresarios de Sada por fomentar un entorno intimidatorio e segregador das persoas LGTBI	Asociación de Empresarios de Sada 01/06/2017	Concluida	Q/21390/17
211	Q/21547/17	Desafiuzamento dunha veciño de Oleiros-A Coruña	Concello de Oleiros y Consellería de Infraestruturas e Vivenda 22/06/2017	Concluida	Q/21547/17
212	Q/21585/17	Risco de exclusión social pola tardanza en cobrar a Risga	Conselleria de Política Social 27/06/2017	Concluida	Q/21585/17
213	Q/22754/17	Novo Plan de transporte	Consellería de Infraestruturas e Vivenda 05-09-2017	Concluida	Q/22754/17
214	Q/25989/17	Situación de desamparo de una vecina de Tui-Pontevedra	Concello de Tui 30/10/2017	Concluida	Q/25989/17
215	Q/26310/17	Actuación de la FUNGA en un caso particular	Conselleria de Política Social 09/11/2017	Pendiente	Q/26310/17
216	Q/28181/17	Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Xunta de Galicia y la FEGAMP sobre desahucios	Consejo General del Poder Judicial, Xunta de Galicia y FEGAMP 17/11/2017	Concluida	Q/28181/17
217	Q/28198/17	Cuota de reserva para personas con discapacidad en el acceso a la universidad en septiembre	USC, UVIGO, UDC y CIUG 17/11/2017	Pendiente	Q/28198/17
218	Q/29026/17	Uso de desfibriladores	Consellería de Sanidade 20/11/2017	Concluida	Q/29026/17
219	Q/29027/17	Precio de los comedores escolares para familias numerosas y monoparentales	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20/11/2017	Pendiente	Q/29027/17
220	Q/29028/17	Limitaciones previstas para la captura de la sardina en las costas gallegas	Consellería do Mar 21/11/2017	Concluida	Q/29028/17
221	Q/29057/17	Retraso en las valoraciones de discapacidad	Conselleria de Política Social 24/11/207	Pendiente	Q/29057/17
222	Q/29121/17	Posible caso de acoso escolar en Valladares	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 29/11/2017	Pendiente	Q/29121/17
223	Q/29132/17	Situación de desamparo de una mujer sin hogar embarazada	Concello de Vigo 29/11/2017	Concluida	Q/29132/17
224	Q/29274/17	Transporte escolar compartido o a demanda en vacaciones escolares	Conselleria de Infraestruturas e Vivenda 20/12/2017	Pendiente	Q/29274/17

Q/1/17

No informe remitido pola Consellería do Mar o 1 de febreiro de 2017, establécese, en primeiro lugar, a normativa reguladora das cotas de repartición de pesca marítima en tres niveis:

- O marco europeo. O Regulamento (UE) 1380/2013 do Parlamento Europeo e do Consello, do 11 de decembro, sobre política pesqueira común.

Os estados membros determinan as posibilidades de pesca de determinadas especies con criterios transparentes e obxectivos, incluídos os de carácter medio ambiental, social e económico.

- O marco estatal. A Lei 3/2001, do 26 de marzo, de Pesca marítima do Estado, contempla no seu artigo 27 as posibilidades de pesca e na Orde AAA/2534/2015, do 17 de novembro, determina o plan de xestión para os buques dos censos do Caladoiro Nacional de Cantábrico e Noroeste, así como a distribución de cotas no mar territorial do Estado.

- O marco autonómico. A cota global adxudicada a España e distribuída entre os caladoiros, posteriormente é asignada a cada buque en concreto, permitindo ou, se é o seu caso, obrigando a unha xestión conxunta e non individual.

En segundo lugar, hai que impulsar e resolver o proceso de asignación de cotas. O criterio fundamental denomínase como capturas históricas ou tamén historial de capturas. Este criterio logo de modular con outros que atenden a circunstancias socio-económicas, á capacidade dos buques…… . Incluso estes criterios conviven coa repartición lineal por buque no caso da frota de arrastre, na que nos atopamos con buques que teñen grandes similitudes técnicas e de actividade.

En terceiro lugar hai que determinar os órganos competentes para a asignación da pesca. Dentro da cota establecida e tendo en conta as capacidades de pesca dos buques con porto base, hai que aplicar a regulación establecida na Orde AAA/2534/2015.

A partir deste momento intervén a Consellería do Mar, e retómanse as negociacións entre as distintas asociacións coa finalidade de dotar aos buques dun chan mínimo de capturas.

Por último, e con referencia ao ano 2016, faise constar que o incremento xeral de capturas non foi acompañado cun incremento

	similar da facturación, o que debería levar a expor na frota -conforme ás súas propias organizacións de produtores- estratexias de comercialización que, dentro do marco legal vixente, puidesen asumir a regulación dunha forma idónea en relación coa oferta.

Q/83/17	No mes de xaneiro iniciábase queixa de oficio dirixida ao Concello de Ferrol, ó fin de que se valorase a conveniencia de que para optimizar o uso dos inmobles desocupados nese concello, se formalizase a adhesión ao convenio asinado entre o IGVS e a FEGAMP ó fin de se incorporar ao Programa de Vivendas Baleiras da Xunta de Galicia. O 3 de maio de 2016, o Instituto Galego de Vivenda e Solo e a Federación Galega de Municipios e Provincias asinaron un convenio de colaboración para o desenvolvemento do Programa de Vivendas Baleiras no ámbito do Plan galego de rehabilitación, aluguer e mellora do acceso á vivenda 2015-2020. Para ese fin, os concellos con vontade de implantar o programa deberían asinar o Acordo de adhesión, dando cumprimento aos compromisos e as obrigacións que comportaba. Por outra banda a Lei de vivenda de Galicia, Lei 8/2012 do 29 de xuño, establece como unha das súas liñas de actuación, dentro das políticas públicas en materia de vivenda, a implantación de plans e programas orientados a favorecer o acceso á vivenda en réxime de aluguer. Esta Institución considera que a existencia de vivendas desocupadas non é compatible coas esixencias dun adecuado principio de uso racional do parque de vivendas, non contribúe á consecución da efectiva materialización do dereito á vivenda segundo prevé a Constitución Española e non se axusta ás problemáticas que nos trasladan os solicitantes da intervención da Valedora do Pobo. Tendo en conta que a colaboración entre os diferentes niveis de administración antóllase irrenunciable, facéndonos eco das dificultades que diferentes medios de comunicación sinalaban afectar a certo número de familias con veciñanza no concello de Ferrol que de acordo co que publicaban, perderían o seu fogar proximamente, formulamos unha recomendación. Ao tempo en que se dirixía esta recomendación, na páxina web oficial do IGVS, figuraban na cidade de Ferrol, 761 solicitantes inscritos no Rexistro Único de demandantes de vivenda de Galicia. Foi precisamente ese contexto no que incardinamos o sentido da recomendación. No mes de marzo, incorporouse ao expediente a resposta do Concello de Ferrol aceptando a recomendación á vez que se comunicaba que xa as Concellerías competentes estaban a iniciar as actuacións dirixidas á adhesión ao convenio referido.

Q/14318/17	No mes de marzo tívose coñecemento, da situación na que se atopaba unha familia de Pastoriza (Arteixo) que entregou a súa vivenda ao Banco de Santander para cancelar a hipoteca por non poder facer fronte ao pago das cotas. A problemática afectaba a unha unidade de convivencia formada por dous adultos e un menor. Segundo puidemos coñecer, a familia adquiriu a vivenda en 2006 e tendo en conta que a situación económica pola que atravesaba non lles permitía aboar as mensualidades, tras varios meses sen poder pagalas, negociou unha solución coa entidade financeira acordando unha dación en pago parcial. O devandito acordo verbal alcanzouse o 29 de novembro do 2016, formalizouse o 12 de xaneiro do 2017 e na súa virtude debían abandoar a vivenda a parella e o fillo antes do día 20 do mes de xaneiro. Ante a situación descrita, a familia, coñecedora de que xa lle restaban poucos días para abandoar a vivenda que fora a súa residencia habitual desde había máis de 10 anos, aluga outra e co fin de dar de alta as diferentes subministracións, empadroouse o 23 de decembro do 2016 na dirección desa vivenda na que pasarían a residir como arrendatarios. Así mesmo, segundo os datos aos que accedemos, a familia aínda era debedora á citada entidade dunha cifra próxima aos 40.000 euros. Tras a análise da problemática, e no exercicio da facultade atribuída a esta Institución en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, fíxose chegar ao Concello de Arteixo unha recomendación ao obxecto de que atendendo a razóns de xustiza material se recoñecese á contribuínte o dereito para ser beneficiaria da exención no pago do Imposto sobre o Incremento do valor dos terreos de natureza urbana, prevista na letra c do apartado 1 do artigo 105 do Real Decreto Lexislativo 2/2004 procedendo á devolución dos ingresos indebidos. Recibida a resposta do Concello, e ao non ser aceptada a recomendación dispúxose o arquivo.

Q/14385/17	A presente queixa foi aberta de oficio polas informacións aparecidas nos medios de comunicación, o día 14 de marzo, sobre o acoso sufrido no centro educativo por un menor transexual. Foi rexistrada co número indicado arriba. O día 16 de marzo, na mesma data de apertura do expediente, coñeceuse que o caso estaba na Fiscalía de Menores pola oposición paterna ao comezo do protocolo escolar para garantir a igualdade, a non discriminación e a liberdade de identidade de xénero. Por tal motivo, suspendeuse o inicio de actuacións e acordouse o arquivo da queixa, sen prexuízo da súa reapertura ao ter coñecemento de novos datos ou circunstancias.

Q/14474/17	No mes de marzo a Institución iniciaba queixa de oficio dirixida ao Concello da Coruña, ó fin de que se valorase a conveniencia de que para optimizar o uso dos inmobles desocupados nese concello, se formalizase a adhesión ao convenio asinado entre o IGVS e a FEGAMP a fin de se incorporar ao Programa de Vivendas Baleiras da Xunta de Galicia. O 3 de maio de 2016, o Instituto Galego de Vivenda e Solo e a Federación Galega de Municipios e Provincias asinaron un convenio de colaboración para o desenvolvemento do Programa de Vivendas Baleiras no ámbito do Plan galego de rehabilitación, aluguer e mellora do acceso á vivenda 2015-2020. Para ese fin, os concellos que desexasen implantar o programa deberían asinar o Acordo de adhesión, dando cumprimento aos compromisos e as obrigacións que comportaba. Por outra banda a Lei de vivenda de Galicia, Lei 8/2012 do 29 de xuño, establece como unha das súas liñas de actuación, dentro das políticas públicas en materia de vivenda, a implantación de plans e programas orientados a favorecer o acceso á vivenda en réxime de aluguer. En consideración a que a existencia de vivendas desocupadas non é compatible coas esixencias dun adecuado principio de uso racional do parque de vivendas, non contribúe á consecución da efectiva materialización do dereito á vivenda segundo o que prevé a Constitución Española e non se axusta ás problemáticas que nos trasladan os solicitantes do amparo da Valedora do Pobo, formulouse recomendación. Tendo en conta que a colaboración entre os diferentes niveis de administración antóllase irrenunciable, facéndonos eco da dificultades que diferentes medios de comunicación sinalaban afectar a un número de familias con veciñanza nese concello, que segundo publicaban perderían o seu fogar proximamente, formulamos a recomendación. Nese momento, na páxina web oficial do IGVS, figuraban na cidade da Coruña 2.172 solicitantes inscritos no Rexistro Único de demandantes de vivenda de Galicia.. Foi precisamente ese contexto no que se incoou este expediente. En abril, incorporouse ao mesmo a resposta do Concello da Coruña, dando conta das actuacións, plans, programas, inventarios e demais iniciativas municipais esgrimidas como razóns para non se adherir polo momento ao Programa de Vivendas Baleiras da Xunta de Galicia, e por conseguinte non aceptando a recomendación

Q/14625/17

No mes de marzo abriuse unha actuación de oficio a consecuencia das informacións achegadas en relación coa avaliación de bacharelato para o acceso á universidade e a incidencia do desenvolvemento desta proba, no ámbito de Galicia, nos dereitos académicos do alumnado.

Viña de se publicar no DOG núm. 60, de 27 de marzo de 2017, unha resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017 da Secretaría Xeral de Universidades e da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa pola que se ditaban instrucións para a realización, dentro do curso 2016/17, da avaliación de bacharelato para o acceso á universidade (ABAU) para o curso 2017/18. Esta resolución introducía, na realización material da proba, elementos que podían vulnerar principios xerais do ordenamento xurídico. Os aspectos que se debían esclarecer eran os seguintes:

1.- A exención da realización da proba de Lingua e Literatura galega ao alumnado con exención da materia de Lingua Galega e Literatura II pero non daqueles alumnos que cursaron 1º de bacharelato fóra de Galicia, tal como estaba disposto na Orde de 24 de marzo de 2011, norma vixente e a que se remitía en diversas ocasións a propia resolución conxunta, segundo a cal estarían exentos da realización do exercicio de lingua galega e literatura os estudantes con exención da materia de lingua galega e literatura nalgún dos dous cursos do bacharelato, así como os estudantes que non realizasen algún dos dous cursos do bacharelato en Galicia.

2.- A Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017 non aclaraba a situación do alumnado que estaba a repetir 2º curso de bacharelato, matriculado unicamente das asignaturas non superadas, que se vería na obriga de se examinaren de materias xerais do bloque de materias troncais que non tería cursado segundo o deseño das modalidades do seu plan de estudos ao abeiro da LOE.

3.- A Resolución conxunta do 21 de febreiro de 2017 non esclarecía a situación do alumnado que rematara o curso anterior 2º de bacharelato e que, por diversas razóns, non se presentou ou non superou as últimas P.A.U. Este alumnado foi declarado exento da avaliación pero en Galicia, a diferencia doutras comunidades autónomas, non se especificaba se tiñan ou non a posibilidade de mellorar a súa nota presentándose ás materias obxecto de

avaliación na parte obrigatoria ou na parte voluntaria.

4.- A realización material destas probas e o deseño das materias avaliables incidía nos parámetros de ponderación. Esta institución considerou contrario a principios básicos do ordenamento que cunha antelación de dous meses se estiveran a modificar os parámetros de ponderación das materias das que o alumnado se podería examinar con carácter voluntario e que, na inmensa maioría dos casos, foron elixidas no primeiro curso de bacharelato sobre a previsión que entón existía de ponderar 0,2 puntos nos graos aos que os alumnos orientaban as súas preferencias. A data do 31 de marzo de 2017, as ponderacións das materias acordadas pola Secretaría Xeral de Universidades, a Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa e a CiUG, na reunión celebrada o 27/03/2017 estaban pendentes de aprobación polos respectivos consellos de goberno das universidades do SUG.

Esta situación foi considerada gravemente lesiva dos dereitos académicos dos máis de dez mil alumnos que concorrerían as probas dos días 7, 8 e 9 de xuño, que durante o mes de marzo recibiron informacións contraditorias sobre os parámetros de ponderación das materias de carácter voluntario da ABAU e que, en moitos casos, matriculáronse xa en primeiro curso de materias que agora non teñen incidencia na súa cualificación.

Esta institución considerou que a precipitación coa que se fixeron estes cambios afectaban aos principios de seguridade xurídica, boa fe e confianza lexítima.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e a CiUG, nas materias propias da súa competencia, deron as explicacións que consideraron oportunas (e que se recollen no apartado 1.A. do Capítulo 2, Área de Educación, deste informe).

O informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria subliña que non se aprecia o principio xeral do ordenamento xurídico supostamente vulnerado ou a grave lesión que a realización dun exame máis do eventualmente esperado por unha pequena parte do alumnado de 2° BAC (malia a que a información completa ao respecto estaba a disposición da comunidade educativa dende o mes de decembro de 2016) poida producir neste colectivo minoritario acostumado, por outra banda, a realizar multiplicidade de exames ao longo do seu paso polo BAC,

e que debe ter necesariamente preparada a materia de Lingua Galega e Literatura para adquirir o título de bacharel nunhas datas inmediatamente anteriores á realización da ABAU. Este argumento non exclúe a lexítima invocación dunha exención que estaba xa recoñecida.

Tampouco se comparte o fundamento da esixencia de realizar a proba de galego en dar cobertura aos intereses públicos de carácter xeral ao dispensarlle á materia de Lingua Galega e Literatura a mesma consideración que á materia troncal de Lingua Castelá e Literatura, co que se garante o principio constitucional e estatutario de tratamento igualitario para as linguas cooficiais no territorio autonómico. Nada disto está en cuestión. As exencións de realización da proba de Lingua Galega e Literatura nada teñen que ver co tratamento igualitario das linguas cooficiais nin coa consideración ou relevancia da materia, que está fóra de toda dúbida. Se fose así, quedaría afectada esa garantía do principio constitucional e estatutario de tratamento igualitario para as linguas cooficiais no territorio autonómico cando se recoñece a exención ao alumnado exento da materia de Lingua Galega e Literatura II (resolución terceira, parágrafo 3, da Resolución conxunta de 21 de febreiro de 2017).

Coincidimos coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en que o auténtico cambio normativo de calado derivou do Real Decreto 310/2016, do 29 de xullo que ía rexer a avaliación final da etapa, ao verse obrigado, non só a superar a proba de avaliación final como requisito imprescindible para obter o título de bacharel, senón a ter que ser avaliado en todas as materias xerais do bloque de materias troncais, e na materia de Lingua Galega e Literatura. Non coincidimos coa interpretación de que tal esixencia se aplicaba en todo caso e sen consideración a calquera regulación normativa autonómica específica e vixente. Como se pode apreciar da normativa, existiu unha marxe de inseguridade e confusión para o alumnado derivada de tantas normas sucesivas que corrixen disposicións anteriores nun período de tempo tan breve que era preciso evitar, no posible, calquera consecuencia negativa ou prexudicial.

Por todo o sinalado considerouse necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e á Comisión Interuniversitaria de Galicia a seguinte recomendación:

Que dentro do ámbito de competencias da administración educativa galega e da Comisión Interuniversitaria de Galicia se adopten as medidas necesarias para paliar as consecuencias negativas que se derivan do novo modelo de probas de acceso á universidade para o alumnado galego. En particular, establecendo medidas transitorias que minimicen os efectos das actuais modificacións respecto do sistema que estaba en vigor cando iniciaron a etapa de Bacharelato, dentro do obrigado cumprimento dos contidos básicos regulados na normativa estatal, e con pleno respecto aos dereitos xa recoñecidos.

A tal fin, suxeríronselles as seguintes medidas:

-que se articule unha proba específica de acceso para o alumnado que esta a repetir 2º curso de Bacharelato, matriculado unicamente das materias non superadas e o alumnado que rematou o pasado ano 2º de Bacharelato e que, por diversas razóns non se presentou ou non superou as últimas P.A.U. A Orde ECD/1941/2016, do 22 de decembro refírese ao alumnado con materias non superadas de Bacharelato do currículo anterior á implantación da LOMCE e que curse ditas materias segundo o currículo do sistema educativo anterior. Por outra parte están os alumnos co título de Bacharelato LOE e que non accederon, por calquera motivo, á universidade ao finalizar o curso 2015-2016, que desexen presentarse á proba de acceso para subir a súa nota media, con obxecto de ter maiores posibilidades de acceder aos estudos elixidos. Neste sentido débese ter en conta o apartado 2 da Disposición transitoria única do Real Decreto 310/2016, de 29 de xullo. Para os que non se desexen presentar á proba, aplicaríaselles a previsión xeral da Disposición transitoria única da Orde ECD/1941/2016, do 22 de decembro, e accederían coa nota media de Bacharelato.

-que se manteña, con carácter transitorio na convocatoria deste curso 2016-2017, a exención da proba de lingua galega e literatura para os alumnos que cursaron 1º de Bacharelato fóra de Galicia, amparados pola vixencia da devandita exención, sen prexuízo de que os alumnos que o desexen poidan concorrer á proba de Lingua Galega e Literatura II.

A resolución desta institución non foi aceptada.

Q/16152/17 a Q/16351/17	A valedora iniciou 200 actuacións de oficio dirixidas a coñecer as situacións máis preocupantes, as relacionadas coa exclusión ou risco de exclusión social das familias ou persoas que desenvolven a súa vida e actividades no rural. Os servizos sociais dos concellos son os que se atopan máis préto desas situacións e os que as coñecen mellor; xogan un papel fundamental na información, promoción e impulso dos medios dispoñibles para afrontar os problemas que tratamos. Consideramos que sería de interese que os concellos rurais remitisen o seu criterio sobre a eficacia dos medios xerais postos a disposición das persoas en exclusión ou risco de exclusión social e sobre as medidas legais e/ou doutro tipo que se deberían adoptar para abordar adecuadamente os problemas que afectan as persoas que ademais padecen carencias relacionadas co medio rural. Dirixímonos a 200 concellos galegos (os de menos de 5000 habitantes) indicando que a protección contra a exclusión ou risco de exclusión social debe ser unha política pública prioritaria en todos os casos, e con especial dedicación cando afecta tamén as persoas especialmente vulnerables, como menores, anciáns, persoas con discapacidade, etc. Solicitamos a súa colaboración para coñecer o criterio deses concellos en relación co tratamento actual das situacións mencionadas e sobre as posibles medidas a adoptar para mellorar a atención das persoas que padecen exclusión ou risco de exclusión social e que ademais atopan a dificultade engadida de padecer esta situación no medio rural. Tamén resultaría útil coñecer se o concello adoptou ou preveu adoptar medidas para identificar posibles casos de exclusión non postas de manifesto polos prexudicados nese ámbito. Nas respostas sublíñase en térmos xerais a maior dificultade de atención no medio rural e tamén as menores posibilidades tanto materiais como persoais dos pequenos concellos. Con todo, dáse conta de numerosas iniciativas de protección social a través dos departamentos de servizos sociais municipais. Algúns mencionan a escaseza de acceso á única renda periódica, a RISGA, e problemas de atención na dependencia por diferentes causas, como a escaseza de prazas de servizo no fogar ou as dificultades de traslado aos servizos.

Q/16382/17	Iniciouse actuación de oficio como consecuencia das informacións sobre prexuízos ocasionados aos usuarios da AP-9. En diferentes medios de comunicación destácase que as obras na zona de Santiago da AP-9 e a mala sinalización da saída do Milladoiro obrigou a moitos condutores para ir ata Padrón e a empresa esixiu o pagamento da peaxe. Algún medio sinala que non subiron as barreiras nin á Garda Civil, que estivo 40 minutos indicando que se levantaran, segundo os afectados. Coa situación formáronse enormes colas. Ao prexuízo económico engádese a pérda de tempo, cando o que se busca co uso da autoestrada é o seu aforro. Os afectados presentaron reclamacións por escrito. Só pola súa insistencia a empresa chegou a levantar as barreiras na noite. A empresa non deu ningún tipo de explicacións. A esta última retención nas peaxes da AP-9 engádense outras moitas que se deron con anterioridade por diferentes circunstancias, sendo a actitude da empresa a mesma. Por exemplo, en abril formáronse grandes colas desde Pontevedra en dirección a Vigo. Os condutores manifestaron a súa indignación polo tempo investido, pola falta de avisos, e por riba ter que aboar o traxecto, cando o único que ocasionou o uso da autoestrada foi a pérda de tempo e os prexuízos asociados. Noutras moitas ocasións as retencións nas peaxes danse no verán porque as cabinas non son capaces de absorber o tráfico. Non se toman medidas para evitalo e sobre todo, cando as colas son desproporcionadas, a autoestrada non abre as barreiras como unha consecuencia lóxica para a súa responsabilidade na imposibilidade de manter un servizo adecuado nunha estrada de pago. AUDASA remitiu un amplo informe no que sinala que informou das obras e do corte da saída. Non menciona nada sobre compensacións ou liberación das peaxes ante acumulacións nos postos derivadas de obras (neste caso) ou doutras circunstancias, como as colas do verán que se repiten ano tras ano. A principal argumentación da empresa concesionaria para defender a súa forma de actuar é que as obras se sinalizaron nos paneis da autoestrada, polo que non considerou a posibilidade que mencionamos na queixa de oficio, isto é, a apertura das barreiras como consecuencia da importante distorsión do servizo común. Á marxe de que a empresa sinalizara o peche das saídas afectadas e as obras que realiza é evidente que iso fai inevitable que o servizo non sexa o común e que os usuarios se sentan moi molestos con

razón. Os argumentos da concesionaria non teñen en conta que se trata dunha autoestrada de peaxe e que o servizo ten que ser óptimo de forma permanente, e que no caso, pola contra, non sentiu o seu uso como alternativa máis rápida e segura que a vía convencional. O criterio de que os usuarios deben sufrir as consecuencias das obras de mellora, aplicable con carácter xeral a todas as obras públicas, non se pode aplicar no mesmo sentido e co mesmo alcance ás autoestradas de peaxe. Cando fan obras con importantes consecuencias prexudiciais para o seu servizo deberían prever medidas que compensen a non prestación do servizo óptimo común. Cando os tempos da viaxe aumenten de forma significativa respecto dos comúns a consecuencia lóxica debería ser o non pagamento da peaxe.

Na queixa tamén se fai referencia aos graves prexuízos ocasionados de forma reiterada con ocasións de retencións nos puntos de peaxe sen que a causa sexan as obras. Nas peaxes da AP-9 déronse colas quilométricas en época estival e por tanto non só non se deu o servizo propio da autoestrada polo que pagan os usuarios, senón que se produciron graves prexuízos por quedar literalmente atrapados pola situación. A resposta da concesionaria foi cobrar ordinariamente e facer que o prexuízo non só non se solucionase, senón que aumentara. No seu informe a concesionaria non responde a iso, sobre o que se lle preguntou expresamente, a pesar da gravidade das súas consecuencias, tal e como puxemos de manifesto na queixa. Trátase dunha autoestrada de peaxe de competencia estatal e esta institución non tén a función de supervisar á entidade concesional, aspecto este que subliña en diferentes ocasións AUDASA. Con todo, o anterior non impide emitir un criterio fundado do sucedido e facer a valoración crítica que xa expuxemos, o que lle trasladamos ao Parlamento de Galicia a través deste informe anual.

Q/16383/17

No mes de maio de 2017 iniciouse unha actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia de informacións aparecidas en diferentes medios nos que se sinalaba que nas autoescolas galegas non se facilitan os manuais en galego.

En diferentes medios de comunicación destácase que, con motivo do último Correlingua, os participantes sinalaron, entre outras cousas, que non existe ningunha autoescola de Galicia que teña os seus manuais en galego.

Dirixímonos á Federación Galega de Autoescolas para solicitar a súa colaboración e que informase, en concreto, sobre a comprobación de se os manuais proporcionados ou dispoñibles se atopan unicamente en castelán; sobre as medidas previstas para que poida accederse aos manuais tamén en galego, lingua propia desta comunidade; e sobre os demais detalles relevantes.

Solicitouse a colaboración da Secretaría Xeral de Política Lingüística para coñecer a información coa que contaba e, e é seu caso, as medidas adoptadas ou previstas, e os demais detalles que considerase relevantes para a completa valoración do obxecto desta queixa de oficio.

A Dirección Xeral de Tráfico informou que non ten competencias en materia de ensino da condución, atribuída aos centros de formación (artigo 62.1 da Lei de seguridade viaria), respecto dos cales unicamente compete a este organismo a autorización previa para exercer a súa actividade, tras a constatación de que contan cos elementos persoais e materiais aos que se refire o apartado 2° do mencionado artigo.

A DXT si ten competencia na realización dos exames para a obtención e expedición dos permisos de condución e actualmente, calquera aspirante ten a opción de facer a proba común en castelán, galego, catalán, eúscaro, inglés, francés e alemán.

A Secretaría Xeral de Política Lingüística informou da posta en marcha do Plan de dinamización da lingua galega no tecido económico (PDLGTE 2016-2020), unha folla de ruta elaborada en colaboración con 314 axentes do ámbito socioeconómico e que ten como meta desenvolver as directrices aprobadas por unanimidade no Parlamento galego no ano 2004, dentro do marco do sector 4 do

Plan xeral de normalización da lingua galega.

Neste contexto, aínda que as autoescolas de Galicia non se incardinan directamente nas áreas que contempla o plan, a súa actividade incide no campo económico polo feito de participar no tecido económico como empresas prestadoras de servizos e ademais, nalgúns casos, a súa configuración xurídica é a de entidades de economía social e cooperativas.

Desde esta perspectiva, no ámbito das competencias da Secretaría Xeral de Política Lingüística, e con absoluto respecto ás decisións empresariais das autoescolas de Galicia, a Secretaría Xeral de Política Lingüística informou da decisión de dirixirse á Federación Galega de Autoescolas e, tamén ao director xeral da Dirección Xeral de Tráfico do Ministerio de Interior para informarlles de que existe en Galicia un contexto legal orientado a protexer e promover a utilización da lingua galega. O obxectivo é brindar ás autoescolas de Galicia a colaboración e o apoio da SXPL para incluír entre os seus servizos, como parte da súa responsabilidade corporativa, a perspectiva lingüística, o que redundará en beneficio dos usuarios dos servizos que demanden a súa atención en galego, e fará posible innovar o sector mediante accións que favorezan que se empregue a lingua galega no seu ámbito de actuación.

Desde a firma dun convenio no ano 2013 entre a Dirección Xeral de Tráfico e a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, a Secretaría Xeral de Política Lingüística xa pon a disposición dese órgano o persoal técnico co que conta para prestarlles o asesoramento lingüístico que precisan para que as probas teóricas para obter as diferentes autorizacións habilitantes para conducir poidan ser realizadas en galego; e, en xeral, emprender accións tendentes a dinamizar o uso da lingua galega nun ámbito que, pola súa ampla demanda, ten, sen dúbida, un amplo efecto multiplicador noutros sectores. Esa mesma oferta quérese reproducir coas autoescolas de Galicia, das que consta que un bo número emprega o galego na súa marca comercial e na súa publicidade.

Q/21390/17

Iniciouse unha actuación de oficio á vista do artigo de opinión titulado "La homosexualidad es pecado", que se recollía na publicación da asociación de empresarios de Sada e As Mariñas.

Por diferentes medios recibíronse manifestacións na contra do seu contido por consideralo ofensivo para as persoas ás que se refiría. Unha vez analizado dito contido coincidimos en que tratábase de afirmacións que lesionaban a dignidade e afectaban ao respecto debido a todas as persoas. Eran manifestacións que fomentaban un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo ou segregador das persoas LGTBI.

O exposto é contrario ao previsto na Lei 2/2014, de 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia.

Ademais, a través dun medio de comunicación (en realidade, do medio dunha asociación de empresarios) non se transmitía unha imaxe igualitaria, plural e non estereotipada.

As anteriores razóns eran suficientes para concluír que as manifestacións analizadas non resultaban adecuadas aos principios constitucionais, en especial, ao principio de non discriminación por razón de sexo ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social (art. 14 CE), e á normativa autonómica de igualdade de trato e non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais, e que os termos nos que se produciron debían ser rexeitados.

Esta valoración facíase en aplicación das funcións atribuídas ao Valedor do Pobo pola Lei 2/2014, que faculta á institución como "autoridade independente para velar pola igualdade de trato e non discriminación por razón das causas previstas nesta lei, tanto no sector público como no privado" (disposición final segunda).

Este criterio trasladouse á asociación de empresarios de Sada.

Na data do 31 de outubro, o presidente da actual Xunta directiva da Asociación remitiu un escrito no que comunicou que, ante a pasividade da anterior directiva pediuse a convocatoria dunha Xunta extraordinaria na que se lle reclamou ao anterior presidente a súa dimisión ante a gravidade do caso. A nova directiva, nos seguintes xornais que publicou, tentou corrixir, na medida do posible, a situación creada. No escrito solicitábanse

	desculpas públicas en nome da Asociación de empresarios e expresábase a vontade de demostrar con feitos que o absoluto respecto pola igualdade e a pluralidade.

Q/21547/17	En xuño iniciamos a tramitación deste expediente de oficio, como consecuencia do coñecemento que tiñamos sobre a situación na que se atopaba unha veciña do Concello de Oleiros, inmersa nun procedemento de execución hipotecaria da vivenda que constituía a súa residencia habitual. Segundo puidemos saber, a persoa afectada por esta problemática, estivera ingresada recentemente nun centro hospitalario con ocasión dunha intervención cirúrxica e atravesaba unha situación crítica en térmos económicos o que motivaba que a complexidade do seu caso parecese precisar de singular atención. Así as cousas, aperturouse unha queixa de oficio, e promovemos a correspondente investigación sumaria e informal, ao obxecto de esclarecer os supostos en que se baseaba e para os efectos do ámbito das competencias que nos son propias. Diriximos solicitude de informe de colaboración ao Concello de Oleiros e á Consellería de Infraestruturas e Vivenda (I.G.V.S). O concello de Oleiros, en resposta á petición cursada, enviou informe emitido polos servizos sociais comunitarios describindo a situación da persoa afectada así como a valoración profesional das actuacións necesarias entre as que instaban que ao amparo do convenio asinado entre a Institución do Valedor do Pobo e o I.G.V.S facilitásese o acceso a unha vivenda. O I.G.V.S pola súa banda informou, que a Comisión provincial de vivenda acordou iniciar un procedemento de adxudicación directa, dunha vivenda no propio concello de Oleiros, en réxime de ocupación temporal por un prazo inicial dun ano e renovable, sempre que se mantivesen as circunstancias que xustificaban a adxudicación. O 13 de xuño a presidencia do I.G.V.S ditaba resolución de adxudicación directa de vivenda á afectada pola problemática, concluíndo así a tramitación do expediente

Q/21585/17	Iniciouse debido á noticia aparecida nun medio de comunicación na que se sinala que un arousano en risco de exclusión social tardaba 3 meses en cobrar a RISGA. A noticia sinalaba que ese é o prazo medio e que os técnicos en servizos sociais consideran moito. Hai apenas un ano a situación era moito peor, posto que a espera era de 5 e 6 meses (nesta institución comprobamos que en ocasións de máis tempo). Os técnicos expresan que algunhas condicións son moi estritas, como a imposibilidade de cobro de pensión, aínda que sexa por baixo da RISGA; ou convivir cos pais; para os inmigrantes indocumentados. Requirimos información sobre a comprobación das circunstancias mencionadas. A consellería xa remitiu o seu informe. Sinalando que no relativo aos tempos de espera o prazo para resolver sobre as RISGAS é de 2 meses cando chega á Xunta e previamente de un mes para os trámites municipais. Por iso entende que "o prazo de 3 meses non excedería o legalmente establecido". O tempo medio no ano pasado (2016) foi de 67,49 días, practicamente o prazo que ten a Xunta; reduciuse considerablemente, posto que o ano anterior foi de 118,96 días. Os tempos de espera non só dependen do trámite do expediente pola Xunta, senón dos previos que deben levar a cabo os concellos. Para aliviar os atrasos municipais a consellería sinala que aumentou o financiamento para o persoal técnico dos servizos municipais co Plan Concertado e da Axenda Social Única, o que permitiu a contratación de 63 novos profesionais, 4 deles en Sanxenxo, O Grove e Vilagarcía de Arousa (2). En canto á compatibilidade sinala que a prestación é legalmente incompatible coas PNCs e calquera prestación ou pensión con contía igual ou superior ás pensións (368,90 €). Respecto da unidade de convivencia a lei obriga a computar todos os ingresos da unidade. Só se exceptúa para persoas con cargas familiares non compartidas que se ven na necesidade de se acoller noutro fogar independente. En canto aos inmigrantes indocumentados a normativa require a residencia legal no momento da presentación da solicitude, salvo no caso de vítimas de trata, mulleres vítimas de violencia de xénero con autorización de residencia ou traballo, refuxiados ou asilados en trámite ou autorizados a permaneceren por razón humanitaria ou interese social. En relación co anterior por parte desta institución é de sinalar o seguinte: A redución de prazos de resolución das RISGAS foi comprobada e

posta de relevo nos informes ao Parlamento de Galicia. Nos anteriores exercicios resaltamos que moitas das queixas confirmaban importantes atrasos nos procedementos de RISGA, que pola súa natureza (para gastos en necesidades básicas) se deberían coñecer de forma rápida, debido a que se non é así perden o seu sentido.

No exercicio máis recente cónstanos que a maior parte das queixas relacionadas coa RISGA xa non eran polos considerables atrasos que antes apreciabamos, con consecuencias moi prexudiciais, senón por outros motivos (complementos, suspensións …).

Con todo, logo da aprobación da consellería débese proceder ao pagamento. Nel apréciase que a consellería só aproba a fiscalización e fai o correspondente pagamento en determinadas datas, o que nalgúns casos leva a que se poida demorar ata case un mes máis (engadido ao tempo de espera anterior).

Os atrasos por riba dos prazos prodúcense en gran medida nos concellos, fundamentalmente polas esperas para primeiras ou sucesivas citas nos servizos sociais. Moitos destes atrasos non constan ou non poden ser medidos debido á falta de rexistro de solicitude antes da entrevista. Por esa razón o reforzo dos servizos sociais atópase na liña de reducir as esperas destas prestacións.

En calquera caso, sexa a espera máis ou menos longa, en moitas ocasións póñense de relevo que desde a solicitude a prestación resulta apremiante para cubrir gastos de primeira necesidade. Esa é a razón pola que preguntamos polas medidas de emerxencia (municipais e autonómicas) que se aplican para os tempos de espera. A consellería non responde a esta cuestión. Apreciamos que de cando en cando se conceden mentres se espera pola RISGA, malia a que a necesidade é clara. Na maior parte das ocasións o problema derívase a organizacións de axuda social.

No relativo á compatibilidade das RISGAS con soldos ou pensións mínimas, a consellería só se refire ás pensións non contributivas (PNCs). Hai tempo recomendamos á consellería (Q/63690/16) que se revise o criterio polo que denega a RISGA nos casos nos que o solicitante ten un traballo remunerado moi limitado, polo que non se pode entender que descarte a situación ou o risco de exclusión social. A lei permite aplicar o criterio sinalado (art. 3.3 da Lei 10/2013; "… poderánse valorar como persoas en situación de risco de exclusión, e, en consecuencia, incorporarse ao resto de medidas positivas de apoio, aquelas persoas nas que concorran factores de exclusión social sinalados no apartado primeiro deste artigo aínda que realicen actividades laborais de baixa remuneración que pola

súa natureza descontinua ou parcial non garantan unha inserción social e laboral"). Tampouco existe impedimento no regulado especificamente para a RISGA, posto que os ingresos (calquera outro ingreso) descontaríanse da prestación (art. 6.4).

Como resposta á nosa recomendación a consellería indicou que o seu anteproxecto de decreto de desenvolvemento da lei 10/2013 contempla equiparar as persoas inscritas como demandantes de mellora de emprego coa situación de desemprego, polo que se melloraría este aspecto na liña recomendada insistentemente por esta institución.

A mellora está á espera da aprobación do novo decreto, respecto do que en diferentes ocasións reclamamos a súa definitiva aprobación. A resposta á queixa Q/63690/16 indica que o previsible é que se dea este ano. Insistimos en que é necesario que o regulamento se aprobe o máis axiña posible dentro do prazo indicado debido as circunstancias expresadas tanto en relación co caso concreto da queixa Q/63690/16 como en relación co cumprimento dos mandatos legais con outras finalidades (complementos …), que se atopan afectados por un amplo atraso.

Este mesmo razoamento poderíase extrapolar ás PNCs cando a súa contía fora inferior ao cobro previsto pola RISGA, aínda que neste caso esta posibilidade parece precisar a modificación da lei.

Respecto das unidades de convivencia, sen prexuízo das condicións da actual normativa, reclamamos á consellería que revisase o adecuado dalgunhas interpretacións limitativas sobre a cuestión, en especial a residencia en cuartos por razón de necesidade de persoas soas.

Polo que se refire ás persoas inmigrantes sen documentos a normativa é a que cita o informe, aínda que as excepcións para atendelos resultan amplas (as que cita o informe).

Polo anterior procede o arquivo da presente queixa de oficio, sen prexuízo de facer o seguimento correspondente a materias obxecto da mesma que tamén se tratan noutras, como a Q/63690/16, e de incluír as conclusións desta queixa de oficio no próximo informe anual que se dirixa ao Parlamento de Galicia.

Q/22754/17

A lei 10/2016 de medidas urxentes para a actualización do sistema de transporte público de Galicia, supuxo unha clara aposta pola adaptación do transporte á evolución social e territorial da poboación da nosa comunidade. Sen dúbida, o ritmo de transformación acaído nas últimas décadas determinou un cambio significativo nos modelos de asentamento da poboación que aconsellan a adopción de modificacións.

O reto de que cos cambios respondan á dobre necesidade de satisfacer a demanda de mobilidade recorrente ou diaria nas contornas urbanas, mantendo un transporte público sustentable nas zonas rurais, presentábase complexo.

Esta Institución é consciente de que a revisión en profundidade do mapa de servizos de transporte público, a nova planificación e o novo deseño cara á súa adaptación á realidade actual, comporta unha serie de cambios, que tal vez poida ocasionar certa inquietude nas persoas usuarias das liñas e rutas.

Desde esta Institución, obsérvase, nos diferentes encontros que se mantén coa cidadanía, tanto de ámbito rural como urbano, que o tema do transporte público por estrada aflora como unha das principais preocupacións.

Así mesmo, a supresión ou modificación de liñas ou servizos, os cambios de rutas e conexións, foron obxecto de queixas, tanto individuais como colectivas, nas que solicitamos diferentes informes de colaboración á consellería de Infraestruturas e Vivenda. Na maioría delas, as persoas que solicitaron a intervención da Valedora, referían empregar o transporte público fundamentalmente para acudir ao seu posto de traballo ou a consultas médicas.

Durante o mes de agosto, tamén se formularon consultas e queixas, das que se infire que sería conveniente para os usuarios dispoñer de información dos cambios de rutas, liñas, conexións ou horarios, con certa previsión.

É así, que se iniciou esta investigación de oficio, ó fin de proporcionar información das actuacións ou medidas implementadas ou previstas, co obxectivo de minimizar as probables incidencias, que as modificacións ou axustes na prestación dos servizos lle puideron comportar aos usuarios; así como de toda canta información se considerase de interese, para

contribuír a que a poboación dos concellos de Galicia poida dispoñer da máis ampla cobertura de necesidades de transporte que sexa posible.

A resposta do órgano competente incorporouse ao expediente e quedou transcrita no súa literalidade polo que se dá por reproducida.

Q/25989/17	Iniciamos esta queixa para coñecer a situación social dunha muller que vive soa, enferma, non ten que comer e atópase nunhas condicións hixiénicas lamentables en Tui. Os servizos sociais confirmárono e solicitouse o pronunciamiento xudicial sobre a situación e o xulgado competente resolvería o que procedese.

Q/26310/17	Iniciouse polo cobro dunha pensión non contributiva en 14 pagas. A FUNGA enviou un correo electrónico ao banco no que ten a conta para que só lle permitan retirar a paga extra a través do portelo, non no caixeiro. Para ela entrar na oficina resulta problemático porque vai en cadeira de rodas e a oficina non conta coas medidas de accesibilidade necesarias. Coa resposta coñecemos que o problema de accesibilidade deu lugar ao cambio voluntario de entidade.

Q/28181/17

No mes de novembro, unha vez tivemos coñecemento dos datos públicos das estatísticas do Consello Xeral do Poder Xudicial, que se desprendían do informe "Efectos das crises económicas nos órganos xudiciais", iniciamos esta queixa de oficio, ao observar que o número de lanzamentos practicados en Galicia no segundo trimestre de 2017 experimentou un incremento dun 6 % respecto ao mesmo período do ano 2016, pasando de 690 a 732.

Aínda que nestas cifras de lanzamentos inclúense distintos tipos de inmobles, non só vivendas, e no caso destas non só vivendas habituais; os datos reflectían que se ben os lanzamentos consecuencia de procedementos de execución hipotecaria practicamente non variaban con respecto ao mesmo trimestre do 2016, os que traían causa en procedementos derivados da Lei de Arrendamentos Urbanos sufrían un incremento superior aos 13 puntos porcentuais. Este incremento significativo, supón un cambio de tendencia, ao relacionalo cos datos dese mesmo segundo trimestre do ano 2016, en que se rexistrou un descenso superior a sete puntos porcentuais respecto ao ano anterior 2015.

A nivel territorial, se analizamos a evolución dos lanzamentos practicados como consecuencia de procedementos de execución hipotecaria respecto ao mesmo trimestre do ano anterior, observamos que o ascenso se produce na provincia de Pontevedra, cun incremento dun 15,3%. Por contra, na Coruña, Lugo e Ourense rexístranse descensos.

Desde este mesmo enfoque, a evolución dos lanzamentos practicados como consecuencia de procedementos derivados da L.A.U. mostra que a subida a lidera a provincia da Coruña cun incremento do 26,7 %, seguida de Ourense cun 11,1 %, Lugo cun 10,3 % e Pontevedra cun 2,3 %.

Estes datos, xunto coas consultas e queixas recibidas nesta Institución, propiciaron a renovación do acordo de colaboración asinado ente a Institución e o Instituto Galego de Vivenda e Solo para o intercambio de información en relación ás persoas afectadas por execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pagamento de rendas.

Nese marco, co obxectivo de ofrecer resposta ás necesidades das persoas inmersas en problemáticas desta natureza, damos a coñecer cantas medidas se poñen en funcionamento orientadas a

procurar a efectividade do dereito para gozar dunha vivenda digna. Entre elas, o convenio de colaboración co Consello Xeral do Poder Xudicial e a Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP) sobre a detección de supostos de vulnerabilidade con ocasión dos lanzamentos de vivenda familiar e medidas de carácter social, asinado o 8 de abril do 2013.

O feito, de que a perda ou diminución da capacidade económica motivou en moitos casos a suspensión do pagamento das cotas da hipoteca, ou as rendas do contrato de aluguer, facía preciso a adopción dunha serie de medidas, ó fin de responder de maneira coordinada e conxunta ante as situacións de vulnerabilidade que se puidesen detectar no curso dos procedementos xudiciais.

Así, a título enunciativo, mencionar por exemplo, que na cláusula 2.2 deste convenio, recóllese que nos procedementos de desafiuzamento da vivenda habitual por falta de pago da renda, coa cédula de citación a xuízo e a copia da demanda, xuntaríase un folleto informativo dos servizos e programas de asistencia social da administración autonómica e local.

Así, cando se cumprían cinco anos xa, da sinatura dese convenio, e tendo en conta que as obrigacións e compromisos asumidos na súa virtude, distribúense entre o Consello Xeral do Poder Xudicial, a FEGAMP e diferentes departamentos da Xunta de Galicia (cláusulas terceira, cuarta e quinta do convenio), interesamos, que informasen dos concellos adheridos ao referido convenio, do grao de cumprimento dos compromisos asumidos polas partes asinantes e das vías para darlle efectividade, especialmente das medidas postas en práctica para que as persoas afectadas por procedementos xudiciais desta natureza, dispoñan da información das redes e recursos dispoñibles, así como de cantos outros datos ou circunstancias, se considerasen relevantes para o obxecto da investigación.

A resposta da Xunta de Galicia, proporcionando ampla e extensa información sobre concellos adheridos ao citado convenio, facilitando datos pormenorizados sobre o grao de cumprimento dos compromisos asumidos e das canles para darlle efectividade reproduciuse na súa literalidade na parte deste informe anual relativo á área de Vivenda e desafiuzamentos, polo que se dá aquí por reproducida

Q/28198/17

Iniciouse expediente de queixa de oficio ao comprobar que, tras a reforma derivada do Real Decreto 412/2014, do 6 de xuño, polo que se establece a normativa básica dos procedementos de admisión aos ensinos universitarios oficiais de Grao, o alumnado con discapacidade recoñecida igual ou superior ao 33% non tiña garantida a posibilidade de solicitar praza na convocatoria extraordinaria de setembro naquelas titulacións que cubriron a totalidade das prazas na convocatoria ordinaria cando algunha ou algunhas prazas da cota de reserva do 5% para persoas con discapacidade fosen acumuladas á cota xeral por non concorrer solicitantes suficientes que esgotasen esta cota.

Esta situación deriva da ausencia, no Real Decreto 412/2014, dunha regulación análoga á que establecía o artigo 51 do anterior Real Decreto 1892/2008, do 14 de novembro, no relativo aos procedementos de admisión: "Con todo, e en atención ás persoas con discapacidade, cando non se oferte unha titulación e centro na fase extraordinaria, por cubrirse a totalidade das prazas na fase ordinaria, pero algunha ou algunhas prazas desta cota de reserva foron acumuladas á cota xeral na fase ordinaria por non haber solicitantes suficientes, as universidades poderán aumentar as prazas, ata completar o 5 por 100, para que accedan os estudantes con discapacidade que participen na fase extraordinaria".

O actual Real Decreto 412/2014 establece tamén criterios específicos para a adxudicación de prazas e mantén a cota de reserva do 5% do total de prazas ofertadas para persoas con discapacidade pero, a diferenza do establecido no artigo 27 para deportistas de alto nivel e de alto rendemento, o artigo 26 non establece expresamente que a cota de reserva de prazas para persoas con discapacidade (e estudantes con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade) deberase manter nas diferentes convocatorias que se realicen ao longo do ano.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria puxo de manifesto que, ante a problemática xurdida con respecto á admisión de alumnado con discapacidade que superou a proba de acceso á universidade na convocatoria extraordinaria, para o cal non está prevista expresamente a reserva da porcentaxe de prazas existente para quen superase as probas na convocatoria ordinaria, tendo en conta que se trata dun proceso de

competencia de cada unha das universidades e co obxecto de favorecer ás posibles persoas prexudicadas pola devandita circunstancia sen que isto provoque prexuízo ningún a terceiros, a Consellería recomendou o seguinte modo de actuar:

Unha vez finalizado o proceso de admisión de cada curso académico, e devoltas as competencias a cada universidade, en virtude da autonomía que recoñece o artigo 2 da Lei Orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de Universidades, cada universidade poderá valorar a adxudicación ás persoas que superen as probas de acceso na convocatoria extraordinaria das prazas que resultasen vacantes correspondentes á porcentaxe determinada pola norma para colectivos específicos, sempre que conten cos recursos materiais e humanos necesarios.

Esta recomendación foi transmitida aos reitores das universidades do SUG mediante escrito enviado o 11 de outubro de 2016.

No curso 2017-2018 suscitouse novamente este problema cunha alumna que non conseguiu praza en ningunha das catro titulacións nas que desexaba cursar estudos: dúas delas na Universidade de Santiago de Compostela, unha na Universidade de Vigo e outra na Universidade da Coruña. De feito, algunha destas universidades non chegou a coñecer esta circunstancia porque o propio sistema informático NERTA impediu a presentación das solicitudes ao non dispoñer as titulacións solicitadas de prazas reservadas a estudantes con discapacidade por ser estas acumuladas á cota xeral na convocatoria ordinaria.

Esta circunstancia permite inferir que se poden dar máis casos como este que non se chegan a rexistrar.

Nos informes remitidos quedaba claramente manifestada a vontade de todas as universidades de facilitar a plena inclusión dos estudantes con discapacidade e de garantir a igualdade de oportunidades no acceso á educación superior. De feito, os informes recibidos refírense a casos nos que, finalizado o proceso de admisión de cada curso académico, e devoltas as competencias a cada universidade, autorizouse a formalización de matrícula a estudantes con discapacidade na convocatoria extraordinaria. Así o fixo, por exemplo, a Universidade da Coruña o pasado curso académico nos graos de Bioloxía e de Enxeñería Informática. Tamén a Universidade de Vigo manifesta a súa decidida vontade de valorar positivamente as solicitudes no caso de non se cubrir na

convocatoria ordinaria a cota reservada para persoas con discapacidade. A Universidade de Santiago de Compostela expresa a máxima predisposición para que as persoas con discapacidade poidan acceder á universidade de maneira preferente.

Con todo, o informe desta universidade traslada unha consideración moi relevante pois indica que esta cuestión debe ser resolta de forma xeral e a través de normas claras para todo o SUG e non ir resolvendo de maneira puntual cada caso. Esta institución comparte esta posición, reforzada polo feito de que, como acabamos de indicar, ao ser a propia aplicación informática NERTA a que impide presentar as solicitudes pola cota de reserva para persoas con discapacidade ao non existir esta na convocatoria extraordinaria, é moi probable que algúns casos non cheguen a coñecerse polas propias universidades afectadas.

Todas as universidades galegas e a CiUG son conscientes do retroceso no obxectivo da plena inclusión que a omisión normativa do Real Decreto 412/2014 supón en termos de igualdade de oportunidades das persoas con discapacidade, pero é certo que o Ministerio de Educación non procedeu aínda a modificar a norma, malia a aceptar sen reservas a recomendación formulada en decembro de 2014 polo Defensor do Pobo. En tal sentido, no marco da colaboración e coordinación que rexe as relacións entre as defensorías en España, dirixirémonos á institución estatal para que lembre ao Ministerio o seu compromiso de desenvolver as medidas precisas para cumprir o recomendado.

Precisamente pola evidencia desta situación disfuncional e regresiva na plena inclusión das persoas con discapacidade, todas as universidades andaluzas aceptaron unha recomendación do Defensor do Pobo Andaluz de incrementar na convocatoria extraordinaria as prazas necesarias, e así o fan nos seus procesos de admisión. Dita ampliación, ata alcanzar o 5% da cota regulamentaria, acórdase naqueles centros e titulacións para os que non se ofertaron prazas na convocatoria extraordinaria por acumularse as prazas reservadas para discapacidade -e non cubertas- ás da cota xeral na fase ordinaria. Tal como indicaba tamén o Defensor do Pobo Andaluz, débese insistir en que este problema ten un impacto moi reducido, xa que a súa escasa incidencia no número de prazas ofertadas por cada centro e titulación non supoñerá diminución da súa capacidade de atender a demanda de primeiro curso e tampouco alterará significativamente o número máximo de prazas proposto por cada universidade e

aprobado pola comunidade autónoma.

Con todo, non parece lóxico que as persoas con discapacidade teñan unha situación distinta no exercicio dos dereitos que teñen recoñecidos en función da comunidade autónoma á que pertenza a universidade na que pretenden cursar a educación superior.

-O Real Decreto 412/2014 é lexislación estatal básica. Nada impide ás universidades, no ámbito da súa autonomía, que poidan modificar a orde de prelación e as cotas de reserva, sempre que se respecten as porcentaxes mínimas establecidas no propio real decreto, tendo en conta que o artigo 26 non menciona ningunha limitación nas convocatorias. Así o recolle o artigo 22.2 do mesmo real decreto. De feito, o artigo 23 sinala que, do total de prazas que para cada título e centro oferten as universidades públicas deberanse reservar, como mínimo, as porcentaxes a que se refiren os artigos 24 a 28, ambos inclusive.

As prazas obxecto de reserva que queden sen cubrir de acordo co disposto nestes artigos serán destinadas á cota xeral e ofertadas polas universidades de acordo co indicado no artigo 22 en cada unha das convocatorias de admisión, excepto o disposto para os deportistas de alto nivel no Real Decreto 971/2007, do 13 de xullo, sobre deportistas de alto nivel e alto rendemento. Posto que as prazas reservadas vacantes serán destinadas á cota xeral en cada unha das convocatorias de admisión, é lóxico inferir que existe cota de reserva en cada unha das convocatorias de admisión.

A mención ao disposto para os deportistas de alto nivel pódese entender referido á existencia de distintas porcentaxes de reserva en función do tipo de titulación e a posibilidade de incrementar a cota por riba do 5% nos ensinos de Ciencias da Actividade Física e do Deporte, Fisioterapia e Mestre de Educación Física.

Unha interpretación sistemática da norma que regula o acceso á universidade para persoas con discapacidade debe integrar o dereito á educación inclusiva e en igualdade de condicións coas demais persoas que recolle a normativa transversal de atención á discapacidade e que ten o seu maior expoñente no Texto refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social (Real Decreto Lexislativo 1/2013, do 29 de novembro).

Esa mesma interpretación sistemática exclúe toda aplicación de criterios que supoñan un retroceso no recoñecemento e defensa dos dereitos das persoas con discapacidade.

Como conclusión resolveuse formular ás tres universidades do SUG e á Comisión Interuniversitaria de Galicia a seguinte recomendación:

Que, do mesmo xeito que noutras moitas universidades españolas, se adopten as medidas precisas para que, nunha interpretación sistemática do Real Decreto 412/2014, cando non se oferte unha titulación e centro na fase extraordinaria por cubrirse a totalidade das prazas na fase ordinaria, pero algunhas prazas da cota de reserva para estudantes con discapacidade fosen acumuladas á cota xeral na fase ordinaria por non haber solicitantes suficientes, a universidade poida aumentar as prazas, ata completar o 5%, para que accedan os estudantes con discapacidade que participen na fase extraordinaria.

A recomendación foi aceptada.

Q/29026/17

Na área de Sanidade procedeuse á apertura dunha queixa de oficio ó fin de coñecer a aplicación práctica do Decreto 38/2017, do 23 de marzo, que regula a instalación e o uso de desfibriladores externos fóra do ámbito sanitario, o seguimento que se está realizando sobre a colocación destes aparellos en espazos públicos non sanitarios, a evolución do Rexistro, e as accións realizadas para valorar a implantación das medidas que recolle a nova normativa.

Na información remitida pola Consellería consta que a norma referenciada regula basicamente as condicións da instalación dos aparellos e a documentación da súa existencia, e o segundo, a acreditación da formación da persoa encargada de utilizalo. Sobre o primeiro punto, a norma limítase a realizar un impulso da medida, pero non a establece como obrigatoria, ademais de fomentar a consideración como mellora da dotación en infraestruturas públicas de nova reforma ou construción. En canto ao segundo punto, a acreditación de formación débese realizar mediante a certificación do Consello Español de Resucitación Cardiopulmonar, aínda que de forma excepcional a Fundación Pública de Urxencias Sanitarias de Galicia 061 pode outorgar o permiso de funcionamento a unha persoa que careza da formación acreditada.

Por outra banda, constátase no oficio recibido, que o Sergas está a impulsar o proxecto denominado "Acode e Axuda" de voluntariado mediante a notificación de eventos nas vías públicas e colaboración de voluntarios na asistencia a pacientes que inclúe a localización e uso de desfibriladores por persoas acreditadas para o seu uso. O proxecto que xa está en funcionamento en Santiago de Compostela e en fase de extensión ao resto da comunidade está a ser coordinado pola Fundación de Urxencias Sanitarias de Galicia 061.

No que respecta ao Rexistro de Reanimación Cardiopulmonar, indícase que desde a entrada en vigor do Decreto ata o 24/11/2017 presentáronse 68 solicitudes de inscrición (40 entidades públicas, 26 privadas e 2 sen ánimo de lucro). Por lugar de instalación, destacan as instalacións deportivas con 24 aparellos, así como, as dependencias do sector público autonómico con 14 e os centros educativos con 8.

Q/29027/17

Iniciouse unha actuación de oficio ante a falta de actuación da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para facer efectivas as recomendacións relativas ás bonificacións no comedor escolar das familias numerosas, entendendo por tales aquelas que teñen esa condición acreditada pola posesión do título de familia numerosa. Hai que matizar que o Decreto autonómico 132/2013 de comedores escolares non contempla unha bonificación exclusiva para familias numerosas. En realidade, serán beneficiarios de bonificación para comedor, agás na contía dun euro que se aboará por día de servizo, os alumnos cuxa renda familiar neta anual per cápita se atope nas seguintes condicións: as unidades familiares con tres ou máis menores que cursen ensino básico obrigatorio e/ou segundo ciclo de educación infantil e renda anual neta per cápita igual ou superior a 7.000,01 €.

Pero esta bonificación non se aplica a todas ás familias numerosas xa que quedan excluídas as familias numerosas con título en vigor nas que non haxa tres ou máis menores de idade. Un menor de idade que estea no título de familia numerosa non se beneficia da bonificación se os seus irmáns son maiores de idade, aínda que se trate dunha familia numerosa de categoría especial.

Xunto con isto, dáse o problema das familias monoparentais nas que os fillos son usuarios de comedores xestionados por administracións locais que non inclúen na regulación do servizo a mesma previsión respecto destas familias que os comedores escolares dos centros docentes públicos non universitarios dependentes da consellería con competencias en materia de educación. Así, dáse o caso de que unha familia monoparental dun centro educativo público no que o comedor está xestionado por un concello pode non ter as mesmas condicións que se o comedor estivese xestionado pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Con todo, a Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia enumera no artigo 9 os grupos de familias de especial consideración, como merecedoras dunha protección máis intensa. Entre elas, as familias numerosas e as familias monoparentais. O artigo 18 establece un trato preferente dos membros das familias de especial consideración, segundo o que se estableza na normativa sectorial correspondente, tamén no ámbito educativo e formativo na educación non universitaria sostida con fondos públicos: na concesión de bolsas, axudas ou bonificacións

para libros, material escolar, comedores e transporte en todas as etapas da educación non universitaria.

Polo exposto anteriormente iniciouse unha actuación de oficio e solicitamos que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que nos facilitase información, no ámbito das súas competencias, sobre cal ou cales foron as medidas adoptadas ou que se van a adoptar para concretar o trato preferente das familias numerosas con título vixente, e as familias monoparentais no pagamento das cotas de comedor escolar en centros sostidos con fondos públicos, con independencia da administración pública que xestione o comedor, ao amparo da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia.

Tivemos que formular á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria un recordatorio dos seus deberes legais e unha advertencia por desatender a primeira solicitude de informe e dous requirimentos posteriores. Aínda non se recibiu a preceptiva resposta da administración educativa.

Q/29028/17

Estamos ante unha especie -a sardiña ibérica- que presenta un comportamento de certa periodicidade. A uns anos bos de captura acompáñanse outros con capturas moi baixas, derivadas en moitos casos de baixos recrutamentos, que non dependen exclusivamente da presión pesqueira, senón máis ben dos compoñentes ambientais

Neste ano 2017 e de acordo cos informes dalgúns estamentos científicos, atopámonos cunha situación mala do stcok de sardiña ibérica. Ante a situación biolóxica preocupante desta especie, aprobouse no ano 2104 un plan de explotación entre España e Portugal que, en relación a España foi publicado na Orde AAA/1512/2014 do 30 de xullo, pola que se establece un plan de xestión para a sardiña das augas ibéricas (VIII c e IX a), que se desenvolve polas resolucións da Secretaría Xeral de Pesca nas que se fixan as cotas dos buques de cerco, non de forma diaria, senón semanal.

Agora ben, ante a situación biolóxica preocupante da "Sardiña Ibérica" no ano 2014 apróbase un Plan de Xestión da Sardiña Ibérica entre España e Portugal, que no caso de España aparece publicado na Orde AAA/ 1512/2014, do 30 de xullo pola que se establece un plan de xestión para a sardiña (Sardiña pilchardus) das augas ibéricas (VIIIc e IXa), que se desenvolve por Resolucións do Secretario Xeral de Pesca, na que se fixan as cotas xa non diarios, senón semanais dos buques de cerco.

A relación de Ordenes e Resolucións que están a regular os tempos de veda, os tempos de traballo, as cotas dos barcos, etc. é abundante:

- Resolución do 9 de xaneiro de 2015, da Secretaría Xeral de Pesca, pola que se establecen disposicións de ordenación da pesqueira da sardiña ibérica (Sardiña pilchardus) que se pesca en augas ibéricas da zona CIEM VIIIc e IXa.

- Resolución do 23 de febreiro de 2016, da Secretaría Xeral de Pesca, pola que se establecen disposicións de ordenación da pesqueira da sardiña ibérica (Sardiña pilchardus) que se pesca en augas ibéricas da zona CIEM VIIIc e IXa.

-Resolución do 28 de febreiro de 2017, da secretaría Xeral de Pesca, pola que se establecen disposicións de ordenación da pesqueira da sardiña ibérica (Sardiña pilchardus) que se pesca en

augas ibéricas da zona CIEM VIIIc e IXa.

Polo tanto, a Consellería do Mar da Xunta de Galicia leva traballando desde o minuto un para establecer as medidas necesarias (Plan de Xestión, establecementos de cota…) que permitan, por unha banda, recuperar a situación do stock da Sardiña Ibérica e, por outro, manter a actividade pesqueira da nosa frota de cerco e xeito que ten como especie obxectivo este peixe. Sen esquecer nunca que o stock da Sardiña Ibérica ten unha ampla distribución, que vai máis aló do propio ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia. Por tanto, é preciso establecer medidas que poidan chegar a todos os implicados. E aquí é onde colabora a Xunta de Galicia, achegando os coñecementos técnicos e de experiencia para a realización e posta en práctica dun plan de xestión entre os dous Estados Membros da Unión Europea implicados (España e Portugal).

Q/29057/17	Está motivada polos atrasos nos procedementos de valoración da discapacidade. Solicitábase detallar as medidas adoptadas pola Consellería de Política Social para dar solución á dicha problemática. Indicamos que "desde hai tempo aprécianse numerosos e considerables atrasos nas tramitacións das valoracións de discapacidades, especialmente nalgúns equipos, o que afecta as cidades e contornas nas que prestan servizo". A través desa actuación de oficio tentamos coñecer os resultados das medidas e por tanto o cumprimento das recomendacións nese concreto aspecto. Considérase necesario coñecer os detalles da posta en marcha desas medidas, os resultados e a súa previsible proxección cara ao prazo no que finalizarían. Avaliar o resultado das medidas anunciadas permitiría coñecer a efectividade destas e tamén das recomendacións formuladas, que se responderon por parte da consellería mediante o recoñecemento do problema e o anuncio das medidas para abordalo. A consellería respondeu que tomou as seguintes medidas: a) Medidas xa implementadas: plan de apoio á xestión a través de horas extraordinarias 2011-2013; plan de xestión; mellora dos sistemas de xestión (inicialmente a implantación dos sistemas e a formación do persoal supuxo un atraso na tramitación, pero en 2018 espéranse conseguir os resultados previstos); e ampliación da RPT (6 novos postos de traballo nos equipos de Ferrol e Santiago de Compostela e 2 novos equipos). b) Medidas implementadas en 2017: modificación das áreas de valoración co obxectivo de aproximar os lugares de valoración á cidadanía; convenio de colaboración entre a Consellería de Política Social e o SERGAS (permite o acceso á historia clínica electrónica); historia social única electrónica; convenio co SERGAS (actuacións de reforzo e medidas de axilización do procedemento a través do persoal cualificado (médicos). Remitíronse aos médicos do SERGAS 904 expedientes, dos que 223 xa foron valorados, o que supón un 24,7 % de avance nas valoracións. A consellería sinala que "despois da introdución das novas medidas citadas e a pesar da complexidade do procedemento de valoración e o incremento do número de solicitudes prevese para o ano 2018 as reducións dos prazos e os tempos de emisión da resolución do recoñecemento do grao de discapacidade, aos que tamén contribuirá a aplicación de novos instrumentos

administrativos para a mellora continua, que permitirá alcanzar os obxectivos propostos".

Tendo en conta esta resposta tivemos como aceptadas as recomendacións relativas á necesidade de solucionar o problema xeral dos atrasos coa aplicación das medidas anunciadas. Con todo, permaneceremos atentos ao cumprimento do compromiso de diminuír os atrasos ata aterse aos prazos legalmente previstos.

Q/29121/17	Abriuse unha actuación de oficio por un posible caso de acoso escolar en Valadares (Vigo). Tras tres requirimentos, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria aínda non remitiu o seu informe, como é preceptivo. Con todo, a dirección do centro escolar concertado remitiu unha detallada información sobre os procedementos abertos e os informes do equipo docente e da persoa titora do curso. Estamos á espera de que a consellería faga chegar o seu informe para valorar a situación

Q/29132/17

Iniciouse como consecuencia da noticia relativa á situación dunha muller embarazada sen fogar en Vigo. Unha moza de 23 anos embarazada de catro meses atópase acampada (sen fogar). Tras pasar cinco ou seis días no albergue municipal e ao faltar unha noite, ao regreso atopouse con que xa non a admitían. «Volvín ao día seguinte e dixéronme que perdera a praza. Non me informaron de cando podía volver e sabían que estaba embarazada. Pedín axuda a uns amigos para refuxiarme uns días e agora, ao decatarme da existencia desta acampada vinme para aquí». Está disposta a volver ao albergue se a admiten de novo. «Non vou estar pasando vergoña. Polo menos tiña onde durmir», di. Asegura que os seus pais non queren saber nada dela. «Ten que ver con estar embarazada e coa persoa coa que estou, que non é da súa agrado. Non lles gusta, porque é peruano», indica. A súa idea é seguir na acampada, porque non ten outra opción. Os servizos sociais do concello déronlle cita para o 11 de decembro, polo que terá que esperar a ver se lle ofrecen unha alternativa. Membros da acampada entregaron un escrito no concello no que informaban que se ven na obrigación de acoller a esta persoa ao non conseguir teito para pasar a noite. Advirten que antes de adoptar esta decisión esgotaron todas as vías e informado os responsables municipais, así como ás policías nacional e local. Os acampados non se fan responsables do seu comportamento, aínda que lle deron unhas pautas. Lembran que os servizos sociais están ao tanto da situación. Outra moza acode con frecuencia a durmir co seu can, ao non permitir o albergue municipal introducir animais. Tanto o concello como Cruz Vermella, concesionaria do albergue municipal, eludiron onte valorar os feitos.

Ante iso requirimos informe ao Concello de Vigo, que nolo remitiu. Nel sinálase a situación social da persoa afectada e dáse conta dalgúns datos especialmente protexidos.

O concello confirmou que a usuaria do albergue incumpriu as súas normas. Con iso impediu a outra persoa o seu uso, polo que resultaba aplicable o previsto nas instrucións de funcionamento. Anteriormente sucedera o mesmo noutro albergue. Con todo, o día no que de novo se presentou no albergue e debido a que non existía praza ofrecéronlle outras alternativas de aloxamento que rexeitou, xestionouse de urxencia unha pensión e lembróuselle que debería acudir á cita cos servizos sociais. O informe relata as

intervencións dos servizos sociais desde hai moito tempo e que recibiu atención profesional e diversos servizos. Foi atendida de urxencia nos servizos sociais, que a informaron das posibles axudas e de que podería acudir de novo ao albergue. Déuselle nova cita nos servizos sociais, pero non acudiu nin xustificou a ausencia. Tampouco puideron contactar con ela os profesionais do albergue.

Co anterior o concello deu conta de forma exhaustiva da súa intervención no caso examinado, e nela non se atopan irregularidades. Non se mencionan detalles relativos a datos protexidos.

Q/29274/17

No mes de decembro, iniciouse de oficio investigación sobre o transporte escolar compartido e o transporte a demanda.

O pasado mes de setembro, arrincaba o sistema de transporte escolar compartido co servizo regular de uso xeral, en máis dun centenar de concellos de Galicia. Así, en case o 40 % da poboación da nosa comunidade, e en aproximadamente 500 liñas, as persoas viaxeiras que o soliciten previamente, poderían empregar rutas de autobuses escolares para os seus desprazamentos.

Aínda que é certo que esta novidade impulsada para mellorar a prestación dos servizos de transporte público por estrada, supuxo levar a rede de liñas de transporte a máis localidades e poboacións, á vez que se garantía a optimización dos recursos públicos e a eficiencia enerxética; observábase con ocasión das visitas institucionais a diferentes municipios de Galicia, e nos encontros coa cidadanía, que as consultas ou reclamacións sobre cambios de rutas, liñas, conexións ou horarios, ou mesmo o sistema de solicitude deste transporte escolar compartido baixo demanda, xera certa preocupación, especialmente se as modificacións non se coñecen coa presteza desexable.

Tendo en conta que desde a implantación deste servizo, as primeiras vacacións escolares coincidirán co período non lectivo de nadal, parecía oportuno coñecer o funcionamento deste sistema de transporte compartido, para procurar que o grao de afección aos viaxeiros, maioritariamente do ámbito rural, sexa o mínimo compatible coa posta en funcionamento dun novo sistema.

Moitos dos usuarios empregan este sistema a demanda para os seus desprazamentos a centros de saúde, hospitais ou consultas médicas, ao dispoñer de citas que previamente lle dan con certa antelación e que non resulta sinxelo modificar.

Iniciamos pois esta investigación de oficio, ó fin de que informen das actuacións previstas para que as persoas usuarias das rutas de transporte escolar compartido, coñezan por adiantado os cambios que lle afectan, co obxectivo de minimizar, os eventuais incidentes que se poidan producir nos períodos escolares non lectivos.

Así mesmo, interesamos que trasladen canta información sobre o sistema de solicitude do servizo, períodos que comprenden

as vacacións escolares ao longo do ano, teléfonos de reserva e demais datos que consideren ao seu criterio, de utilidade, para que a veciñanza dos concellos de Galicia poida dispoñer da máis ampla cobertura das necesidades de transporte público que sexa posible durante todo o ano.

A resposta do órgano competente, que recibimos ao tempo de redacción deste informe incorporouse ao expediente e quedou transcrita no súa literalidade polo que se dá por reproducida.

CAPÍTULO 3

INFORME SOBRE TRANSPARENCIA

I. INTRODUCIÓN

A transparencia e a súa garantía son elementos claves do sistema democrático. O acceso á información pública é necesario para a participación cidadá e un elemento fundamental da calidade democrática. Os déficits informativos desvalorizan a democracia. La información pública é do cidadán, non da administración. O desenvolvemento do grao de transparencia é unha esixencia social para superar a percepción de opacidade das administracións.

> A transparencia e a súa garantía son elementos claves do sistema democrático

Como sinalamos na área T do Capítulo II, en 2017 esta institución foi anfitrioa das XXXII Xornadas de Coordinación dos defensores do pobo, que versaron sobre o dereito de acceso á información pública e a transparencia. Elaboramos unas conclusións que a continuación resumimos.

Os defensores do pobo somos institucións de protección de todos os dereitos, incluídos o dereito a unha boa administración, á participación da cidadanía nos asuntos públicos e ao seu prerrequisito, o acceso á información pública. Por este motivo controlamos a eficacia destes dereitos e promovemos a cultura da transparencia. Debemos incidir no aspecto educacional.

El papel protagonista que os defensores tiveron ata agora reforzouse coas novas leis de transparencia. Aínda antes da aprobación desas leis os defensores xa traballaban en prol dun amplo acceso á información pública, de forma especial en sectores como o medio ambiente ou a actividade municipal.

A transparencia fortalece as institucións democráticas co fomento da participación pública. Tamén é condición previa para o exercicio do dereito a unha boa administración. A súa garantía fai diminuír o risco de ocultación e xeneralización de condutas delituosas, ilegais, irregulares ou de malas prácticas. A convicción social sobre a necesidade dunha transparencia ampla e garantida é hoxe moito máis ampla que a que existía no pasado.

A administración tiña unha visión patrimonialista da información pública, polo que non era infrecuente ter que actuar para vencer resistencias inxustificadas.

Coa aprobación das leis de transparencia este dereito alargouse considerablemente, como tamén o rol de control e garantía dos defensores. Ás funcións tradicionais sumáronse outras específicas no ámbito da transparencia. Tívose en conta a independencia e a experiencia dos defensores no control da transparencia.

España debe ratificar o Convenio do Consello de Europa sobre o Acceso aos Documentos Públicos de 2009. Resulta estraño que aínda non se fixo. E resulta urxente a aprobación do Regulamento de desenvolvemento da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno.

O dereito de acceso á información pública debe ser recoñecido como un dereito fundamental e como un dereito autónomo dotado de protección xurídica efectiva a través de instrumentos rápidos, áxiles e eficaces.

O dereito de acceso á información pública debe ser recoñecido como un dereito fundamental

Aínda que a lei de transparencia se aprobou como ordinaria, a súa consideración como fundamental parece maioritaria e baséase en considerar o dereito de acceso como derivación do dereito para recibir información do art. 20.1 d) CE. Os dereitos fundamentais deben interpretarse no seu contexto histórico e de acordo coa evolución da súa percepción xeral e especialmente na comunidade internacional da que participamos, tal e como prevé o art. 10.2 CE. A nivel mundial (ONU, UE e Consello de Europa) alcanzouse un consenso xurídico acerca da natureza *iusfundamental* do dereito de acceso á información pública.

A aprobación da lei de protección de datos como lei orgánica pon de relevo a importancia de considerar o dereito de acceso á información pública como dereito fundamental, posto que a maior parte das súas limitacións virán dadas por cuestións relacionadas coa protección de datos. Ademais, da súa consideración como dereito fundamental derívanse consecuencias de gran relevancia, tanto formais como materiais (ampliación da defensa xurisdicional e constitucional, vinculación ao lexislador, reforzo do nivel de esixencia no seu tratamento polos operadores xurídicos…).

Tamén resaltamos que o exercicio do dereito de acceso á información pública debe ser rápido. Unha transparencia lenta perde o seu sentido e non resulta eficaz.

A necesidade de tramitar as solicitudes como procedementos administrativos deriva de forma case inevitable no incumprimento do prazo dun mes. Comprobámolo na práctica totalidade das reclamacións ou recursos, que son por falta de resposta en prazo, sen prexuízo de que se dea dous ou tres meses despois. Algunhas leis como a galega sinalan que en calquera caso contéstese canto antes (sen esgotar o prazo).

O acceso á información pública debe facerse con rapidez; a transparencia lenta perde o seu sentido

A amplitude e indeterminación dos límites ao dereito de acceso e das causas de inadmisión das solicitudes poden supoñer un risco, polo que é necesaria a súa redución e concreción. Polo menos deben aclararse a forma de aplicalos. Debe tratarse dun prexuízo para o interese protexido polo límite e a súa aplicación debe ser xustificada e ponderado. O feito de que un asunto se encadre nun ámbito material recoñecido como límite non é suficiente para excluílo do acceso, senón que debe realizarse a ponderación ou exame caso por caso para coñecer se se dá ese prexuízo e se aínda dándose non resulta prevalente o interese público ou privado de acceso (test do dano e test do interese). Estes tests van concretar os límites mediante a súa aplicación polos suxeitos obrigados, os órganos de garantía e os tribunais, e mediante a intervención dos defensores. É positivo que a lei excluíse límites materiais de aplicación directa ou automática, sen ponderación, e que o interese público poida prevalecer sobre os límites xerais.

> Os límites de acceso á información pública non son de aplicación directa ou automática, senón que deben ponderarse, e o interese público pode prevalecer sobre eses límites

As entidades privadas prestadoras de servizos de interese xeral e os concesionarios de servizos públicos deberían quedar suxeitos á normativa de transparencia en todo aquilo que sexa relevante para a prestación do servizo. Exponse a conveniencia de estender as esixencias xerais da transparencia ás entidades privadas prestadoras de servizos de interese xeral e os concesionarios de servizos públicos, pero só naquilo relativo ao servizo. Trátase de novas obrigacións no ámbito da publicidade activa e da publicidade pasiva ou acceso á información, pero sempre acoutándoas ao relativo ao servizo e en especial ás súas condicións básicas no que afectan as persoas (altas, baixas, preavisos, prezos, aclaracións de facturas…).

Polo que se refire á transparencia en Galicia, a Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno prevé a creación de dous órganos incardinados no Valedor do Pobo. Un destinado ao control do cumprimento das obrigacións xerais da lei, o Comisionado da Transparencia, e outro para a resolución dos recursos derivados das solicitudes de acceso á información pública, a Comisión dá Transparencia. A lei separa as funcións do Comisionado e da Comisión das propias do Valedor do Pobo, que segue coñecendo das queixas e difundindo as súas conclusións mediante o Informe Anual ao Parlamento de Galicia. Isto último desenvólvese na área T do Capítulo 2º do presente informe, mentres que as actuacións da valedora como comisionada da transparencia e da Comisión da Transparencia adscrita ao Valedor do Pobo son tratadas no presente capítulo do informe, xunto co labor de transparencia da propia institución.

A lei galega de transparencia sinala que o Valedor do Pobo incluirá no seu informe presentado anualmente ante o Parlamento de Galicia un epígrafe relativo ao grao de aplicación e cumprimento da lei de transparencia, na cal recollerá, en todo caso, os criterios interpretativos e recomendacións, a relación de reclamacións; a actividade de

asesoramento, os requirimentos efectuados, e a avaliación do grao de cumprimento dos deberes de publicidade activa por parte dos suxeitos afectados.

II. A VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DA TRANSPARENCIA

1. Reclamacións por incumprimentos en materia de publicidade activa

-RPACMD 4/2017

Como comisionada da transparencia a valedora realizou un requirimento de emenda de incumprimentos en materia de publicidade activa. Foi no expediente RPACMD 4/2017, promovido por profesores da Universidade de Santiago de Compostela (USC) pola ausencia de publicación do regulamento de asignación de prazas de catedrático/a de universidade pola quenda de promoción interna. Transcribímolo na súa totalidade.

"ANTECEDENTES

1. Nesta institución tivo entrada unha reclamación ante o Comisionado da Transparencia de Galicia de … e outras 6 persoas en relación ao seguinte:

"As persoas abaixo asinantes, profesores e profesoras da Universidade de Santiago de Compostela, ante a aprobación Regulamento de asignación de prazas de catedrático/a de universidade pola quenda de promoción interna na USC (Aprobado por acordo do Consello de Goberno de 12 de xuño de 2017) e a posterior convocatoria de 10 prazas ao abeiro da citada normativa por Resolución reitoral de 29 de xuño de 2017, queren denunciar ante a Comisionada da Transparencia, aos efectos do previsto no artigo 32.3.e) da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, os seguintes feitos, para que no exercicio das súas competencias efectúe os requirimentos que considere precisos co fin de evitar os reiterados incumprimentos da USC en materia de transparencia e bo goberno.

PRIMEIRA

A USC aprobou o citado Regulamento sen dar audiencia aos interesados, sen realizar exposición pública do texto regulamentario, nin cumprir coas obrigas de publicación de información con relevancia xurídica que establece o artigo 7 da Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno. Así, o Regulamento foi aplicado nunha convocatoria de prazas sen que se teña publicado en ningún Diario Oficial, requisito indispensable de eficacia das normas. Non consta na páxina de Normativa da USC (na que sigue figurando a normativa aprobada en 2010; http:/ /www.usc.es/gl/normativa/profesorado/index.html) e a única constancia que hai da súa existencia é nun apartado da web do Servizo de Planificación de Profesorado con convocatorias de concursos (http://www.usc.es/gl/servizos/profesorado/asignacion_catedras.html). Tratase xa que

logo dunha actuación realizada con absoluto desprezo dos máis mínimos requirimento de transparencia e bo goberno previstos na lexislación vixente.

Compre, ademais, reiterar que o mencionado Regulamento non foi publicado en ningún Diario oficial o que, alén do desprezo das normas citadas, supón que o mesmo carece de eficacia algunha, non podendo substituír dita publicación pola inclusión nunha web prevista para a publicación dos actos administrativos xerais, que non as normas regulamentarias.

SEGUNDA

A esa violación clara da normativa de transparencia engádense unha serie de actuacións que tamén son contrarias ao espírito desa norma e a principios constitucionais de primeira orde como os de igualdade, mérito, capacidade e publicidade.

1. A USC excluíu do proceso de promoción interna a unha serie de solicitantes por unha interpretación ríxida dos rexistros administrativos válidos e do principio de confianza lexítima dos membros dun órgano colexiado en que os acordos se vehiculicen axeitadamente, non tomando en consideración os rexistros dos Departamentos nos que os interesados tiñan presentado a súa solicitude validamente, e sen que os solicitantes sexan responsábeis de como as direccións ou administrativos dos Departamentos realizaron a ulterior tramitación desas solicitudes logo do informe do Consello de Departamento. Esta circunstancia provoca unha indefensión grave aos interesados.

2. A publicación de asignación de cátedras a áreas de coñecemento realizouse con indicación dos nomes de persoas físicas ás que se lle concedería a promoción, introducindo unha sospeita de procedemento pechado e xa decidido dificilmente compatible co principio de concorrencia competitiva propio do emprego público.

3. A resolución provisional contiña erros graves na documentación que determinaba a asignación de méritos. O sucesivo uso da previsión da Lei 39/2015 de corrección de erros para realizar ata tres cambios da totalidade do listado baremado sen agardar á finalización do período de consultas e alegacións dos interesados provocou unha inseguridade xurídica sobre cal era a resolución provisional sobre a que se debía alegar. No medio do trámite de alegacións cambiouse na web o listado baremado do Criterio II sen respaldo en ningunha decisión administrativa, nin motivación algunha. Este cambio é nulo de pleno dereito por ser un acto ditado prescindindo total e absolutamente do procedemento o que determina a nulidade de todo o procedemento.

4. A USC non publicou con antelación os baremos desglosados que ía usar para valorar determinados méritos relevantes para a asignación de prazas ou a indicación da puntuación que lle correspondía a aqueles que tiñan unha horquilla de valoración (ex. méritos docentes equivalentes). É un principio básico de calquera proceso ligado ao

emprego público a publicación previa dos baremos desglosados que se van usar polos órganos xulgadores e coñecer a identidade de quen vai facer esa puntuación.

5. O listado provisional de méritos baremados non normalizou a puntuación dos méritos de modo que unha vez que se acadou o máximo púxoselle a mesma puntuación a persoas cunha cantidade de méritos moi distinta violando o principio de igualdade ao tratar igual situacións desiguais.

6. O entorpecemento do a acceso á información que tiñan os interesados foi constante. Limitouse o acceso coa necesidade de pedir cita previa; permitindo tan só a consulta visual, denegando copia a unha documentación complexa e voluminosa e impedindo o acceso á documentación que sirve de base á cuantificación dos méritos que están volcados. A consulta do expediente organizouse de forma opaca e con vontade de obstaculizar o acceso a documentación clave para determinar que prazas de promoción se crean na USC. A consulta, limitada a un prazo de 6 días hábiles, só era posible previa solicitude de cita ao servizo de planificación de profesorado.

7. As solicitudes dalgúns interesados de obter copia da puntuación desglosada de todos/as solicitantes, ao abeiro do artigo 53 da Lei de procedemento administrativo común é un dereito dos interesados no procedemento o de "acceder e a obter copia dos documentos contidos nos citados procedementos", obriga que só se podería substituír polo acceso electrónico "mediante a posta a disposición das mesmas no Punto de Acceso Xeral electrónico da Administración competente ou nas sedes electrónicas que correspondan", denegouse co argumento de que ese documento esencial para a adopción da resolución é unha "base de datos" que non forma parte do expediente administrativo. O Servizo de Planificación de Profesorado ten así o que o Catedrático de Dereito Administrativo Baño León cualificou como unha "mentalidade autocrática da Administración" tratando como "súbditos" aos cidadáns pretendendo que opere a criticada exclusión de acceso a determinados elementos dos expedientes administrativos (art.70 Lei 39/2015). O que se solicitaba non é unha base de datos senón os documentos (proxectos, convenios, xustificación das horas docentes equivalentes...) que serven como base para facer a folla de Excel que cuantifica eses méritos.

De acordo co artigo 24 da Lei de Transparencia e Bo Goberno de Galicia tamén asiste a todas as persoas o dereito de acceso aos "contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que consten en poder dalgún dos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación desta lei e que fosen elaborados ou adquiridos en exercicio das súas funcións".

Os datos que se solicitaban non están amparados en ningunha excepción. É máis a Lei Orgánica de Universidades establece con nitidez a publicidade dos datos aludidos na súa disposición adicional vixésima primeira, na reforma operada pola Lei 4/2007 que reza:

4. Igualmente no será preciso el consentimiento del personal de las universidades para la publicación de los resultados de los procesos de evaluación de su actividad docente, investigadora y de gestión realizados por la universidad o por las agencias o instituciones públicas de evaluación".

Estamos neste caso ante unha convocatoria de solicitudes para que a Universidade decida en que áreas se asignan cátedras por promoción interna para o que se fai unha avaliación dos méritos e circunstancias das persoas que gozan de acreditación polo que opera plenamente a previsión específica da LOU.

8. A USC mantén vixente unha Resolución Reitoral de 1999 (http://www.usc.es/gl/normativa/procedemento/compulsa.html) polo que en aqueles procedementos nos que facilita copia aos interesados cobra taxas de copia compulsada convertendo o que é unha garantía para o interesado (a compulsa), nunha obriga que busca obstaculizar o acceso á información polo custo desproporcionado de cada copia. Esta resolución é claramente contraria no texto e no espírito ás normas vixentes en materia de transparencia e ao funcionamento da Administración electrónica como vía de facilitar o acceso á información dispoñible en mans públicas.

Por todo isto, e ante todo este cúmulo de irregularidades que violan os principios de publicidade, transparencia, legalidade e participación, SOLICITAMOS que a Comisionada para a Transparencia de Galicia adopte no exercicio das atribucións que ten conferidas pola Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, as medidas precisas para que a USC cumpra coas obrigas previstas no ordenamento xurídico vixente en materia de transparencia e bo goberno".

2. O artigo 32.1 da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, prevé que "créase o Comisionado da Transparencia e atribúeselle as súas funcións ao Valedor do Pobo".

O artigo 32.2.e) da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, prevé que "o Comisionado da Transparencia exercerá as seguintes funcións: … e) 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".

3. En exercicio das función legalmente atribuídas como comisionada da transparencia, o 23 de novembro de 2017 requirín da USC que no prazo de 15 días informara sobre a presente reclamación e sobre calquera circunstancia relacionada con ela que considere de relevancia.

A USC respondeu da seguinte forma:

"En relación coa solicitude de información sobre a reclamación formulada por … e outras seis persoas máis sobre a ausencia de publicación do regulamento de asignación de prazas de Catedrático de Universidade pola quenda de promoción interna (expte: RPACMD 4/2017), procede indicar

-Indicación previa

En primeiro lugar cómpre sinalar que no escrito presentado estanse a mesturar todo tipo de alegacións, tanto de aplicación da Lei de Transparencia estatal, como outras cuestións do procedemento administrativo de solicitude de convocatoria de prazas.

Entendemos que este último grupo non debe ser obxecto de análise por esa Comisión, xa que os interesados, en caso de estar desconformes, deben acudir a formular as alegacións e recursos contra os actos administrativos, tal e como así o fixeron.

-Aprobación do regulamento de asignacion de prazas

En relación á alegación presentada sobre que a "USC aprobou o citado Regulamento sen dar audiencia aos interesados/as e sen realizar exposición pública do texto regulamentario" débese indicar, en primeiro lugar que o documento aprobado é unha norma de uso e efecto interno que só afecta a un colectivo da Comunidade Universitaria. Non é tampouco o desenvolvemento de ningunha norma, polo que non é aplicable o artigo 7 da Lei de Transparencia.

Por outra banda, a aprobación de normas universitarias ten un procedemento específico establecido na Lei Orgánica de Universidades e polos Estatutos da USC, no que nos órganos universitarios que as aproban participan todos os sectores da Comunidade Universitaria. É dicir, a participación na aprobación das normas realízase mediante a intervención dos representantes nos distintos sectores nos órganos de goberno universitarios y previa negociación sindical, no caso de afectar aos dereitos dos traballadores.

Ademais na aprobación do citado Regulamento seguiuse o procedemento previsto normativamente para a aprobación de normas regulamentarias de réxime interno.

Neste senso o proxecto de regulamento someteuse á consideración da Mesa de Negociación de Persoal Docente e Investigador nas sesións dos días 03, 11 e 18 de maio de 2017 onde se fai unha análise polo miúdo de todo o articulado da norma e os representantes sindicais presentan alegacións e propostas de modificación, que son debatidas en profundidade.

Ao longo destas negociacións, nas que a Dirección non escatimou en esforzos por aproximar posicións, os representantes sindicais defenderon distintas posturas en relación aos criterios a ter en conta na asignación de cátedras.

Parte dos sindicatos defenderon que se tomase a antigüidade como criterio de asignación, outros que o criterio anterior fose corrixido co factor idade, e a USC entendeu que era conveniente posibilitar que aquelas áreas que non contan con ningún catedrático se dotasen de algún fronte á posible acumulación de catedráticos en certas áreas que se podería producir de aplicarse o criterio da antigüidade.

Unha vez debatida na Mesa, a proposta de regulamento de asignación de prazas de catedrática/o da USC, foi presentada polo Vicerreitor de Organización académica e persoal docente e investigador ante a Comisión de Organización Académica e Profesorado (COAP), Comisión Delegada do Consello de Goberno na que están representados todos os sectores integrados na Universidade, na sesión que tivo lugar o día 31 de maio de 2017; proposta que polo demais estivo dispoñible con antelación no repositorio institucional de documentación denominado MOEGA, ao que puideron acceder todos os sectores que conforman esta Comisión.

Na mencionada sesión da COAP interveñen todos os membros da Comisión asistentes á sesión manifestando os seus puntos de vista e intereses. Distintos membros da Comisión fan suxestións de modificacións ou engadidos en algúns puntos, parte dos que se incorporan finalmente ao texto, en concreto nos artigos 7, 8 e disposición transitoria primeira. Entre as intervencións, destacar que, un dos membros desta, en nome do colectivo de acreditados a cátedra pertencentes á USC, colectivo que alega que representa ao 90% do total dos acreditados a catedrático/a da USC, dá lectura a un texto no que se recolle a posición destes en relación ao regulamento de asignación, de maneira que a voz deste colectivo estivo logo presente na Comisión.

Doutra banda o dito colectivo foi atendido e escoitado polo Vicerreitor e os representantes sindicais cando irromperon na sesión da dita Comisión.

A proposta de Regulamento, na que se incluíron algunhas das suxestións e modificacións formuladas, como se indicou, someteuse a votación, sendo o texto final informado favorablemente pola maioría dos presentes (6 votos favor, 2 en contra e 1 abstención).

En conclusión, cómpre destacar que o regulamento de asignación de cátedras foi sometido a consideración, debatido amplamente e informado favorablemente por unha ampla maioría dos membros da COAP.

Finalmente o Regulamento é aprobado polo Consello de Goberno na sesión do día 12 de xuño de 2017, de novo por unha ampla maioría dos membros, en concreto, por 25 votos a favor, 10 en contra e 8 abstencións.

Respecto a publicidade desta Norma Interna debe indicarse que

a) A norma foi publicada no taboleiro electrónico oficial da USC con data do 16 de xuño de 2017: https:/sede.usc.es/sede/publica taboleiro anuncio/2008/carga.htm

b) Dende a Vicerreitoría de Organización Académica e Persoal Docente e Investigador e o Servizo de Planificación de PDI enviáronse, o día 16 de xuño de 2017, correos electrónicos informando a todos os departamentos e xestores/as de centro da publicación da Norma. Nos ditos correos solicitouse que se difundira a información, logo tanto dende a Vicerreitoría como dende o Servizo de Planificación de PDI deuse difusión ao texto e informouse da súa publicación.

c) A norma foi publicada tamén na páxina web do Servizo de Planificación de PDI http:/ www.use.es/gl/servizos/profesorado/ signacion catedras.html

d) Toda a información sobre o procedemento foi publicada na Web do dito Servizo:

http://WWW.usc.es/gl/servizos/profesorado/asignacion catedras.html

A USC ten o criterio de publicar no DOG todas as normativas que puideran afectar a terceiras persoas alleas á Comunidade Universitaria.

Nos demais casos a publicación e difusión faise a través da Sede Electrónica da Universidade (Taboleiro de anuncios oficial da USC). Dende a Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso dos cidadáns aos servizos públicos, habilitouse ás administracións públicas para que a publicación de actos e comunicacións que, por disposición legal ou regulamentaria, deban publicarse en taboleiro de anuncios ou edictos sexa substituída ou complementada pola súa publicación na sede electrónica do organismo correspondente.

O taboleiro oficial da USC é así o lugar onde se leva a cabo a publicación oficial dos acordos e resolucións da Universidade de Santiago, tal e como figura no Regulamento polo que se implantan medios electrónicos que facilitan o acceso dos cidadáns aos servizos públicos da Universidade de Santiago de Compostela (USC) e se crean a sede electrónica, o Rexistro Electrónico e o taboleiro de anuncios, aprobado no Consello de Goberno do 29 de xaneiro de 2013 e publicado no DOG do 15 de marzo de 2013.

-Exclusión solicitantes ao procedemento

Con carácter previo procede indicar que esta alegación nada ten que ver co cumprimento da normativa de transparencia e refírese a admisión de determinadas solicitudes non presentadas en tempo e prazo nos rexistros xerais da USC.

Non obstante o anterior, polo que respecta á alegación sobre a exclusión do procedemento de promoción interna de unha serie de solicitantes por unha "interpretación ríxida" dos rexistros administrativos sinalar que a Convocatoria, como norma que rexe o proceso, é clara en canto ao lugar e data de presentación das solicitudes, ao indicar, no apartado segundo, relativo a "requisitos e solicitudes", que "a documentación asinada deberá presentarse no Rexistro Xeral da Universidade (en Santiago de Compostela ou Lugo) ata as 14 horas do día 10 de xullo de 2017."

Tal determinación non admite interpretacións dado que o sentido literal da convocatoria resulta claro e inequívoco, debendo entender por Rexistro Xeral, segundo o Regulamento dos rexistros da USC (Resolución reitoral do 14 de setembro de 1998, DOG do 6 de outubro de 1998): "Considéranse rexistros xerais da Universidade o de Santiago, sito no Colexio de San Xerome, Praza do Obradoiro s/n e de Lugo, sito nos Servicios Administrativos no Edificio da Biblioteca Intercentros, na Avda. Bernardino Pardo Guro, s/n" e non os rexistros dos Departamentos.

Non se nega a competencia do Departamento no inicio do procedemento a instancia dos interesados, xa que deben avaliar, con carácter previo, as solicitudes, pero isto non exclúe a determinación dun prazo preclusivo de presentación no Rexistro Xeral.

Polo tanto, aínda que exista un apunte de saída nun libro-rexistro dun Departamento, tal apunte carece de eficacia xa que os Rexistros dos Departamentos no teñen carácter de rexistro oficial nin tan sequera teñen a condición de rexistro auxiliar na USC segundo se recolle no artigo 16 do Regulamento dos rexistros da USC que dispón no parágrafo final que non se consideran rexistros auxiliares os rexistros das Facultades, Escolas, Institutos e Departamentos da USC así como os dos Colexios e residencias do Sistema Universitario de residencias, nos que só se poderán tramitar de entrada e de saída os documentos que expresamente se delimiten nos regulamentos de réxime interno e convocatorias específicas e de orde interna do propio centro e exclusivamente no ámbito das súas competencias."

Tampouco o envío por correo interno, suple o que a convocatoria establece como requisito indispensable de presentación de solicitude.

O número de candidatos excluídos por incumprimento do artigo 2, antepenúltimo parágrafo da convocatoria, referido ao prazo de presentación de solicitude, foron 9 dos que 7 presentaron reclamación que foi resolta e notificada en forma e prazo.

Non consta que ningún destes candidatos/as presentara ningún outro recurso en relación a este punto.

En consecuencia trátase do cumprimento dos requisitos de participación de solicitantes e nada ten que ver co cumprimento da lexislación de transparencia.

-Publicación de datos

Con carácter previo debe indicarse que o procedemento acordado para a creación de prazas ten en conta os méritos dos posibles concursantes ás cátedras que se crean pero que tal circunstancia só se ten en conta para a creación da praza de promoción interna pero unha vez creada e convocada a praza se poden presentar todos os candidatos (profesores titulares da área de calquera universidade) que reúnan os requisitos da mesma.

Alúdese no escrito de denuncia que "a publicación de asignación de cátedras a áreas de coñecemento" realizouse con indicación dos nomes das persoas físicas ás que se lle concedería a promoción".

Débese precisar que dita publicación se fai para dar cumprimento á norma 5 da Convocatoria na que se prevé a publicación da lista provisoria das prazas asignadas ás áreas de coñecemento dos/das solicitantes.

A asignación provisional de cátedras no taboleiro de anuncios electrónico da USC e na Web do Servizo de Planificación de PDI faise pública aplicando os criterios previstos no Regulamento e na mesma resolución ábrese un prazo para que as persoas solicitantes poidan examinar e presentar a documentación e reclamacións que estimen oportunas.

Tratándose dun procedemento de concorrencia competitiva parece clara a necesidade de facer públicas as valoracións dos candidatos xunto cos seus nomes e apelidos, único dato por outra parte que figuraba na publicación. En calquera caso, non hai constancia de que se teña presentado ningunha outra queixa, reclamación ou recurso sobre a publicación destes datos.

En todo caso non se alega cal é a norma de transparencia presuntamente infrinxida.

-Cambios nas listaxes

Alégase, en relación á resolución provisoria, que contiña "graves erros na documentación que determinaba a asignación de méritos".

Neste punto indicar que estas listas provisorias publicadas tiveron por obxecto facilitar aos interesados no procedemento a información relativa ás puntuacións que

acadou cada solicitante segundo os CRITERIOS I, II e III, insistindo con tal publicación na transparencia do procedemento, e que as modificacións que se produciron que en ningún caso afectaron á lista provisoria de asignación, foron correccións de erros non substanciais que ademais foron notificadas individualmente e persoalmente a cada un dos interesados no procedemento no mesmo momento en que se produciron.

Neste senso, o procedemento seguido para realizar as correccións do "Anexo II-Relación provisoria de solicitudes non admitidas a trámite" da resolución de 17 de xullo de 2017, adecuouse ao establecido no artigo 109.2 da LPCAP "As Administracións Públicas poderán, así mesmo, rectificar en calquera momento, de oficio ou a instancia dos interesados, os erros materiais, de feito ou aritméticos existentes nos seus actos".

Se seguiu o procedemento establecido na normativa tanto para a publicación como para a corrección de erros.

Por outra parte, convén sinalar que a normativa, no seu artigo 10, establece que "a Vicerreitoría con competencias en persoal docente e investigador fará pública a lista provisional das solicitudes ás que se asigna praza e fixará un prazo para examinar a documentación e presentar, de ser o caso, as oportunas reclamacións".

Deste xeito, sendo tan só preceptiva a publicación da listaxe provisional de solicitudes ás que se lle asigna cátedra, acordouse publicar, para maior transparencia, todas as listas coas puntuacións obtidas por cada candidato en cada un dos criterios, precisamente en aras de facilitar a todos os/as interesados/as a análise e revisión das puntuacións outorgadas e, no seu caso, formular as alegacións ou reclamacións que estimaran convenientes en defensa dos seus intereses.

-Publicación dos baremos

En relación á alegación de que a USC "non publicou os baremos desglosados que van a usar para valorar determinados méritos" destacar que no propio Regulamento se sinalan os méritos de investigación, de xestión e méritos docentes e de xestión e coordinación dun área de coñecemento a valorar e as puntuacións outorgadas a cada apartado.

Indicamos a continuación, a literalidade do Regulamento no relativo á valoración dos méritos, co que entendemos que se evidencia que este aspecto está regulado co detalle preciso na propia normativa:

"Artigo 8. Asignación de prazas segundo ou CRITERIO II

As prazas de promoción interna da cota establecida para o CRITERIO II asignaranse unha vez ordenadas as solicitudes por orde decrecente da puntuación obtida aplicando o seguinte baremo:

a) Méritos de investigación, máximo 3 puntos.

Tipo de actividade	*Puntuación parcial*
Actividades de investigación competitivas de ámbito internacional (Max. 1 puntos)	*Inv. Principal: 1 puntos* *Membro equipo inv.: 0,5 puntos*
Actividades de investigación competitivas de ámbito nacional (Max. 0,7 puntos)	*Inv. Principal: 0,35 puntos* *Membro equipo inv.: 0,175 puntos*
Actividades de investigación competitivas de ámbito autonómico (Max. 0,5 puntos)	*Inv. Principal: 0,25 puntos* *Membro equipo inv.: 0,125 puntos*
Convenios ou contratos con empresas ou institucións e prestación de servizos (art. 83 LOU) (por cada 100.000 E con prorrateo) (Max. 0,5 puntos)	*Inv. Principal: 0,5 puntos* *Membro equipo inv.: 0,25*
Integración en unidades de investigación competitivas Programa consolidación e estruturación Xunta de Galicia, Grupo de Referencia Competitiva (GRC) e Grupo de Potencial Crecemento (GPC)	*Membro GRC: 0,2 puntos* *Membro GPC: 0,1 puntos*

6) Méritos de xestión, máximo 1 punto.

Tipo de actividade	*Puntuación parcial*
Vicerreitor, Secretario Xeral, Valedor da Comunidade Universitaria	*0,13 puntos/ ano*
Decano, Director de Escola, Director Centro Singular	*0,10 puntos/ano*
Director de Departamento	*0,08 puntos/ano*
Director de Instituto	*0,07 puntos/ano*
Vicedecano, Subdirector de Escola, Secretario de centro, Subdirector Centro Singular	*0,05 puntos/ano*
Secretario de Departamento, Instituto	*0,03 puntos/ano*

Artigo 9. Asignación de prazas segundo o CRITERIO III

As prazas de promoción interna da cota establecida para a aplicación do CRITERIO III asignaranse unha vez ordenadas as solicitudes por orde decrecente do número que resulte da suma de:

a)Un menos o Cociente (expresado con tres decimais) entre catedráticas/os de universidade e o PDI con vinculación permanente á universidade (excluíndo ao profesorado asociado, PACS, axudantes, axudantes doutores, e interinos) da área e campus ao que pertence o/a solicitante.

No caso en que C.U. totais sexa cero engadirase ao resultado anterior, ou sexa 1, o resultado de multiplicar PDIvinc.permanente por 0.01.

b)No caso de que a ratio de catedráticos mulleres e homes non sexa paritaria na área e campus do/da solicitante (é dicir, non chegue ao 40%-60%) sumarase un menos o cociente entre catedráticos/as do xénero do/da solicitante e total de catedráticas/os da área e campus, expresado con dous decimais e multiplicado por 0.5. No caso en que C.U. sexa cero, sumaráselle directamente 0.5.

Doutra parte, en relación ao exemplo que se usa nas alegacións, relativo á valoración dos méritos docentes equivalentes, cómpre sinalar que no artigo 8 do Regulamento recóllese expresamente o obxecto a valorar e incluso a fórmula para calcular a puntuación, de xeito que os interesados coñecían previamente a valoración deste e dos demais apartados.

No relativo ás actividades que se valoran ás que fai alusión o Regulamento son as que constan na Planificación Académica Anual que aproba cada ano o Consello de Goberno da USC e que se poden consultar na web da USC:

http://www.use.es/gl/ servizos/sxopra/normativapaa.html.

Sinalar que son os propios Departamentos da USC os que dan de alta as horas correspondentes a estas actividades.

-Normalización de puntuacións máximas

Alégase que "o listado provisional de méritos baremados non normalizou a puntuación dos méritos... violando o principio de igualdade ao tratar igual situacións desiguais".

Fronte a esta alegación cómpre indicar, en primeiro lugar, que non se aprecia en que pode afectar esta alegación á normativa de transparencia.

Por outra banda as puntuacións máximas outorgadas a cada apartado establécense no propio Regulamento de asignación de cátedras e polo tanto no desenvolvemento do procedemento aplicáronse, en todo caso, os mesmos criterios previstos para todos/as os/as candidatos/as, garantindo o principio de igualdade.

A pretendida normalización de puntuacións non está contemplada nin no Regulamento nin na Convocatoria polo que a súa aplicación daría lugar a un acto arbitrario e contrario á convocatoria, que é a norma que rexe o procedemento.

Presunto entorpecemento do acceso á información

En relación ao alegado sobre o "entorpecemento no acceso á información que tiñan os interesados" cómpre destacar que, na propia resolución do 17 de xullo de 2017 na que se fai pública a relación das dez prazas de catedrático/a de universidade asignadas ás áreas de coñecemento se abre un prazo de 6 días (ata o 24 de xullo incluído) para que as persoas solicitantes poidan examinar a documentación e, de ser o caso, formular as reclamacións que consideren oportunas antes da aprobación definitiva da asignación polo Consello de Goberno.

A efectos de ordenar as consultas e poder dar unha atención personalizada a quen comparecera neste trámite acordouse a conveniencia de formular solicitude por correo electrónico para que os interesados/as puidesen consultar os datos empregados.

Durante este trámite 21 persoas interesadas compareceron no Servizo de Planificación de PDI para consultar os datos empregados na asignación e no dito Servizo facilitáronselle listados pormenorizados (por orde alfabética e de puntuación) para cada CRITERIO, e listados de méritos de investigación nos que se ofrecía información detallada segundo o tipo de actividade avaliada.

Cómpre destacar que todas as persoas que solicitaron a consulta tiveron a acceso, tanto en Santiago como en Lugo, a toda a documentación, o que se manifesta claramente en que no prazo de 6 días houbo 21 consultas de expedientes e que en ningún momento se deixou de atender calquera solicitude de información, incluída a telefónica.

-Dereito a obter copia da puntuación desagregada

Alégase no escrito presentado que se denegou aos candidatos a obtención de copias da puntuación desagregada, porén cómpre sinalar que neste Servizo ofreceuse a posibilidade de obter copias compulsadas da documentación que conforma o expediente, nos termos establecidos no artigo 27 da LPCAP e na normativa vixente da USC que regula a expedición de copias e compulsas, segundo a cal "o dereito a obter copias suporá só o dereito a obter copias compulsadas dos documentos que figuran nun expediente e o deber do solicitante de aboamento das taxas correspondentes".

Non consta a día de hoxe que ningunha persoa interesada fixera ningunha petición de copias da documentación contida no expediente, polo que parece claro que non se puido denegar un dereito que non se exerceu en ningún momento por ningún dos candidatos.

Partindo do matiz anterior, sinálase na reclamación que o que se "solicitaba non é unha base de datos senón os documentos (proxectos, convenios, xustificación das horas docentes equivalentes...) que serven como base para facer a folla de Excel na que se cuantificaban eses méritos".

Neste aspecto convén matizar que dada a natureza dos distintos criterios que conforman o proceso de asignación de cátedras e tendo en conta que a baremación realizouse empregando a información que consta en distintas bases de datos da USC, o Servizo de Planificación de PDI, co obxecto de facilitar a vista de expediente aos interesados, elaborou documentación auxiliar ou de apoio que consistía en listados-resume pormenorizados para cada criterio e listados de méritos de investigación (por orde alfabética e de puntuación) nos que contiña información detallada segundo o tipo de actividade avaliada.

Ofrecéuselle a todos/as aqueles candidatos que acudiron a ver a documentación do expediente esta documentación de apoio, agora ben, isto non implica que a mesma forme parte do expediente, nos termos sinalados no artigo 70 da LPCAP.

Polo que respecta ao cobro de taxas por copia compulsada reiterar que ningún dos interesados/as solicitou copia de documentos contidos no expediente e que de telo solicitado a actuación na USC en relación a este aspecto sempre se pagan as taxas conforme á tarifa da Xunta e polo tanto aplicarase a Resolución Reitoral do 29 de xullo de 1999, pola que se regula a compulsa e expedición de copias de documentos e a aportación de documentos ó procedemento na Universidade de Santiago de Compostela.

A propia Comisión de Transparencia, en casos anteriores, xa indicou validez do cobro de aqueles documentos que non son obxecto de publicidade activa ou non figuran nun formato dixital. No presente caso trátase de documentos en papel, dun procedemento administrativo concreto ao que só poden acceder as persoas interesadas e non se trata dun caso de publicidade activa.

-Participación activa do colectivo de acreditados a cátedra

A pesar de que os acreditados a cátedra non son un sector da comunidade universitaria dos que teñen representación institucional e laboral, sen embargo as súas pretensións foron asumidas por representantes sindicais presentes na Mesa de Negociación e foron escoitadas no dito órgano.

Os representantes de acreditados a cátedra tamén tiveron ocasión de reunirse co Reitor e outros órganos directivos da USC onde se escoitaron os seus puntos de vista e posicionamento.

Do total de 143 acreditados que participaron no proceso presentaron reclamación contra a proposta de provisión un total de 12 candidatos, que foron resoltas en forma e prazo mediante resolución do día 24 de xullo de 2017. Non consta que se teña presentado fronte á dita resolución ningún outro recurso.

Os acreditados foron informados ao longo de todo o procedemento da tramitación do mesmo, comunicouse a publicación da norma, da convocatoria, das listaxes provisionais coas valoracións e definitivas, en definitiva en todo momento se difundiu a información de cada paso no procedemento, polo que non existiu déficit de información ou publicidade no proceso.

O que se informa á Comisionada de Transparencia poñéndose a súa disposición para canta información sexa relevante para realizar a investigación iniciada".

ANÁLISE

1. Como vemos, a USC alega que "no escrito presentado estanse a mesturar todo tipo de alegacións, tanto de aplicación da Lei de Transparencia estatal, como outras cuestións do procedemento administrativo de solicitude de convocatoria de prazas. Entendemos que este último grupo non debe ser obxecto de análise por esa Comisión, xa que os interesados en caso de estar desconformes, deben acudir a formular as alegacións e recursos contra os actos administrativos, procedan, tal e como así o fixeron".

Debe aclararse que o procedemento que se coñece é pola Comisionada da Transparencia, como xa indicouse nos antecedentes, e non ante a Comisión (da Transparencia), como parece entender a USC.

Tal e como sinala o informe, no escrito de reclamación inclúense diferentes aspectos relativos ao asunto, algúns relacionados coas competencias da Comisionada da Transparencia (art. 32 da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro) e outros non. Ao respecto xa indicamos aos reclamantes que a reclamación unicamente coñece dos aspectos previstos no artigo 32.2.e) da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, atribuídos ao Comisionado 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), e que as demais cuestións poden ser obxecto de reclamación na vía que se considere oportuna, tal e como parece que fixeron, segundo informa a USC.

2. Aos efectos das competencias citadas a cuestión que se plantexa é se o Regulamento de asignación de prazas de catedrático/a de universidade pola quenda de promoción interna da USC, aprobado o 12 de xuño de 2017, debería ser obxecto de publicidade activa, tanto o propio regulamento como algúns aspectos relevantes da súa tramitación.

A USC sostén que non debido fundamentalmente a que trataríase dunha "norma de uso e efecto interno que so afecta a un colectivo da Comunidade Universitaria" e "non é desenvolvemento de ningunha norma, polo que non é aplicable o art. 7 da lei de transparencia". Aprobouse conforme ao procedemento previsto para as normas regulamentarias de réxime interno. Debido a todo iso a USC entende que a única publicación precisa era a que se deu no que chama taboleiro electrónico (sede electrónica) da USC o 16 de xuño de 2017 como anuncio.

Por contra os reclamantes sosteñen que é un regulamento e por tanto se ve afectado pola normativa de publicidade activa e mesmo debera contar con publicidade oficial. Como dixemos, a análise disto último non corresponde á comisionada, pero si en cambio a necesidade ou non de publicidade activa, isto é, a que debe darse de forma periódica e actualizada e cuxo coñecemento sexa relevante para garantir a transparencia da actividade relacionada con funcionamento e control da actuación pública das administracións e o resto dos suxeitos afectados (art. 5.1 da Lei 19/2013, de 9 de decembro). Será publicada nas correspondentes sedes electrónicas ou páxinas web dunha maneira clara, estruturada e entendible para os interesados (art. 5.4).

O art. 6 da mesma lei (información institucional, organizativa e de planificación) obriga a publicar a normativa que lles sexa de aplicación. E o seu art. 7 (información de relevancia xurídica) prevé no seu apartado c) a necesidade de publicar os proxectos de regulamentos, e no apartado d) as memorias e informes que conforman os expedientes de elaboración dos textos normativos.

A normativa galega obriga a publicar, ademais da información que se debe facer pública segundo a normativa básica (a anterior), "a relación da normativa vixente na súa versión consolidada" (art. 9 a)); e a relación circunstanciada e motivada dos procedementos de elaboración de anteproxectos de lei e de disposición administrativas de carácter xeral que estean en tramitación, a partir do momento en que se produza a aprobación do anteproxecto (art. 9 c)).

De acordo coa normativa indicada debe avaliarse se o regulamento que tratamos se atopa dentro da definición da normativa con obriga de publicidade activa ("normativa que lles sexa de aplicación" ou "relación da normativa vixente na súa versión consolidada"), e en caso positivo se existe tamén a necesidade de publicar o proxecto de regulamento e as memorias e informes que conformaran o expediente de elaboración do texto.

Como vemos, a USC defende que non ten as obrigas reclamadas porque considera que trátase dunha norma de uso e efecto interno que afecta á "comunidade universitaria" e non é desenvolvemento de ningunha norma. En contra desa interpretación da aplicabilidade dos arts. 6 e 7 da Lei 19/2013, de 9 de decembro, e 9 a) e c) da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, debe afirmarse que estamos ante un regulamento no senso propio, como o nome da norma sinala con claridade (regulamento de asignación de prazas de Catedrático/a de Universidade pola quenda de promoción interna). E iso é así xa non só pola propia denominación que a USC dá á norma, senón porque o seu contido forma parte do ordenamento xurídico e por tanto non se trata dun sinxelo acto administrativo (algo previamente ordenado e producido no seno do ordenamento como sinxela aplicación do mesmo, tal e como sinalan García de Enterría e Tomás-Ramon Férnandez). O regulamento innova o dereito, como fai o regulamento que tratamos, e o acto ou actos posteriores limítanse a aplicar o ordenamento a supostos concretos. Os actos teñen uns destinatarios concretos e individualizados e os regulamentos son impersoais e abstractos.

No anterior non inflúe que a norma se considere de "uso e efecto interno" e que afecte ao colectivo universitario, que é un conxunto indeterminado de persoas, en contraposición ás persoas individuais ás que se aplicará o regulamento en actos posteriores. Tampouco pode considerarse que non sexa "desenvolvemento de ningunha norma", como sinala a USC. En realidade a universidade parece referirse a que trátase dun regulamento singular organizativo; porén, tratándose deste caso, eses regulamentos son tales en todos os seus termos, aínda que con certas particularidades, pero non actos, posto que a organización forma parte sempre do ordenamento, tal e como sinalan os autores citados.

Tendo en conta todo o exposto non pode mais que concluírse que resulta aplicable o previsto no art. 6, e tamén no art. 7 c) e d) da lei 19/2013, de 9 de decembro.

3. A USC considera que non resulta aplicable ningunha das obrigas citadas, pero sinala que deu publicidade da proposta de regulamento e do mesmo a través do repositorio e do taboleiro electrónico e que deu conta aos departamentos para a súa difusión.

Porén, esa forma de publicación cumpre un primeiro requisito legal, a publicación nas sedes electrónicas ou páxinas web, pero non a esixencia de que se faga de acordo cos principios de claridade, estruturación e mellor entendemento, o que obriga a dar conta da información por publicidade activa no apartado específico de transparencia, isto é, nun portal ou apartado de transparencia que se atope estruturado da forma legalmente prevista e sexa claro e facilmente manexable. Iso sen prexuízo da súa publicación por outras formas que en calquera caso poden ser engadidas, como se fixo (por exemplo, no repositorio, no taboleiro e/ou mediante difusión de diferente tipo).

Na actualidade o regulamento inclúese na web da USC no apartado normativa-profesorado, aínda que non se alega cando se fixo, polo que descoñecemos se cumpriuse

cando correspondía. Aínda nese caso seguiría considerándose precisa a publicación (engadida, se se quere) no apartado estruturado e claro relativo ao contido legal da publicidade activa.

As manifestacións da USC non especifican nada respecto do cumprimento do previsto para a publicación de memorias e informes (art. 7 d).

4. Polo que se refire ao aspecto incidental da esixencia de pago de taxas para a aportación de documentos compulsados e/ou coa necesidade de transformalos en documentos dixitais por atoparse só noutro, a Comisión da Transparencia (non o Comisionado) tivo ocasión de indicar á USC (RSCTG 52/2017), ante a súa alegación de que as taxas se xustificaban porque a información non se atopaba dispoñible na web e a documentación estaba en papel e debería ou copiarse ou trasladarse ao formato dixital, que "na resolución do recurso 45/17 … a USC resolveu (despois do recurso) condicionar a entrega da documentación ao abono de taxas sen discernir sobre a causa de tal cobro en cada caso. Porén, a Lei 19/2013, de 9 de decembro, prevé que "el acceso á información será gratuíto …" (art. 22.4). A universidade non expresaba a causa pola que o formato da documentación fai resolver en todos os casos en sentido contrario ao criterio xeral da lei (gratuidade). Debería ter especificado o que, do conxunto de información pedida, se atopa en publicidade activa, que se entregaría coa sinxela mención do enlace, e o que se atopa en formato dixital, que á vista do solicitado pode ser unha parte importante. So o que non se atopa en formato electrónico e que por tanto obriga á expedición de copias podería resolverse no senso feito pola USC (condicionado ao pago; art. 22.4 lei 19/2013, de 9 de decembro).

No caso que examinamos agora a USC alega que as taxas se xustifican porque a información … está en papel (toda), polo que en calquera caso precisaría pago de taxas habilitadas pola lei. En contra diso debemos indicar que gran parte da información reclamada encádrase no obxecto da publicidade activa (convenios, encomendas de xestión, contratos…). Así o sinalan os arts. 8 da lei 19/2013, de 9 de decembro, e 13 da lei 1/2016, de 18 de xaneiro. Por tanto, respecto de toda a información incluída no ámbito deses artigos a USC non pode alegar no seu favor o incumprimento desa obriga ("non está na web"). En primeiro termo debe emendar tal circunstancia, e entre tanto, para tratar a petición que tratamos, debe enviala información como resposta positiva á solicitude de acceso. É certo que a información que xa debería atoparse no correspondente portal de transparencia non ten por que coincidir en todo co reclamado, pero si en boa medida, ou que parte desa información pode ser anterior á entrada en vigor das normas de publicidade activa que obrigan á USC. O que non resulta adecuado é darlle o mesmo tratamento a toda a información solicitada e condicionar calquera entrega neste ámbito ao pago previo de taxas.

A publicidade activa e a pasiva están directamente relacionadas e non son compartimentos estancos. Calquera persoa que se sinta afectada pola falta de publicidade activa, ademais de denuncialo pode reclamar a información publica mediante

solicitude de acceso. Mesmo cando xa se atope dispoñible no portal de transparencia calquera persoa pode solicitar o acceso á determinada información publicada, en cuxo caso a resposta debe ser o envío da mesma en versión dixital ou cun enlace directo para a súa consulta. Ademais, as solicitudes habituais deberían trasladarse aos portais de transparencia, na liña do previsto para a Administración do Estado (art. 10.2 lei 19/2013, de 9 de decembro), e do que na norma galega regúlase de modo máis amplo (os suxeitos obrigados "fomentarán a difusión de calquera outra información pública que se considere de interese para a cidadanía"; art. 20 lei 1/2016, de 18 de xaneiro)".

E polo que se refire mais en particular ao que examinamos no presente caso a Comisión da Transparencia indicaba que "en canto á alegación de que toda a documentación está en papel e debe fotocopiarse ou converterse ao formato dixital, o que (en calquera dos dous casos) lexitimaría o cobro de taxas, a USC debe aclarar se esa información só se atopa en papel. A cuestión por dilucidar non é se a ten en papel (non ponse en dúbida), senón se non tena tamén en soporte dixital (escaneado dos rexistros, con motivo da elaboración, ou calquera outro medio), como parecería lóxico. As leis de transparencia parten da base de que o traballo administrativo que xera a información recente atópase en formato dixital (pode que tamén noutros, como o papel), o que facilita a súa busca e envío e do que deriva como consecuencia lóxica a gratuidade do acceso prevista con carácter xeral na lei. Debe terse en conta tamén que se solicita contidos ou información; os contidos non só son documentos, de acordo coa ampla definición de información pública dos arts. 13 da lei 19/2013, de 9 de decembro, e 24 da lei 1/2016, de 18 de xaneiro. O formato dixital que se pode trasladar non deba coincidir co que a USC identifica como documentos sempre e cando acredítese suficientemente a autenticidade dos contidos".

Como sinalan os reclamantes, confúndese a petición de documentos (compulsados ou non) coa petición de información pública, que non precisa de compulsa nin de fotocopia dos documentos asinados, senón unicamente do traslado da versión electrónica na que se atope a información ou o contido dos documentos do expediente.

Certo é que nesta caso trátase dunha petición de interesados nos procedementos e que se identifican como tales, polo que aos efectos da normativa de transparencia (neste caso da solicitude de información pública) sería aplicable o previsto na Disposición Adicional Primeira, punto 1, da Lei 19/2013, de 9 de decembro, o que obrigaría a coñecer a solicitude de información como incidente do expediente, pero con plena aplicación da normativa material de transparencia, e para o examinado a referente á gratuidade do acceso. O contrario sería tanto como colocar aos interesados en peor posición que aos terceiros e esa interpretación debe descartarse por absurda. Ademais o motivo da solicitude non ten porqué expresarse e por tanto non ten relevancia xurídica (art. 17.3).

CONCLUSIÓNS E REQUIRIMENTO

Analizada a denuncia por deficiencia no cumprimento das obrigas de publicidade activa e a resposta da Universidade de Santiago de Compostela, a Comisionada da Transparencia de Galicia require a esta para que emende, se non o fixo xa, os incumprimentos detectados e referidos á falta de publicidade activa adecuada do seu regulamento de asignación de prazas de Catedrático/a de Universidade pola quenda de promoción interna, e previamente do proxecto, memorias e informes do expediente cara a súa aprobación, de acordo cos criterios expresados nos apartados 2 e 3 da análise; e que en posteriores ocasións actúe de acordo con tales criterios.

O requirimento refírense á necesidade de subsanación, se non se deu xa, dos aspectos previstos no artigo 32.2.e) da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, atribuídos ao Comisionado da Transparencia (requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan producir das obrigas establecidas en materia de publicidade activa previstas nesta lei).

A revisión executiva dos citados incumprimentos e das demais cuestións expostas pode promoverse nas vías impugnadoras correspondentes, o que ao parecer xa produciuse".

-RPACMD 2/2017

Noutro caso (RPACMD 2/2017) coñecemos unha reclamación polo suposto incumprimento das obrigacións en materia de publicidade activa por parte da Consellería do Medio Rural relativas ao convenio asinado co Concello de Cotobade-Cerdedo para incentivar e fomentar o mantemento e limpeza da maleza nas infraestruturas rurais, determinadas leiras e as redes secundarias de franxas de xestión de biomasa. Neste caso desestimamos a denuncia. Transcribímolo a continuación.

"ANTECEDENTES

Nesta institución tivo entrada unha reclamación ante o Comisionado da Transparencia de Galicia en relación aos seguintes feitos:

"… Alcalde-Presidente do Concello de Ponte Caldelas, no exercicio das competencias que lle corresponden en virtude do art. 21.I.a) e k) da Lei 7/1985, do 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local e art. 61.1.a) da lei 5/1997, de 22 de xullo, de Administración Local de Galicia, e con domicilio a efectos de notificacións en Avenida de Galicia, n2 17, C.P. 36820 Ponte Caldelas, ante ese organismo comparece e, como mellor proceda en dereito

EXPÓN

Que a medio da presente, o Concello de Ponte Caldelas formula queixa e solicitude de intervención do Comisionado de Transparencia con respecto do actuar da Consellería de Medio Rural, en atención ás seguintes

CONSIDERANDOS

Primeiro.- A Consellería de Medio Rural e o Concello de Cerdedo-Cotobade teñen asinado Convenio para incentivar e fomentar o mantemento e limpeza da maleza nas infraestruturas rurais, determinadas fincas e as redes secundarias de faixas de xestión de biomasa.

O convenio, que se pode consultar na ligazón http://www.pap.minhafp.gob.es/bdnstrans/GE/es/convocatorili363282, do Sistema Nacional de Publicidad de Subvencións do Goberno de España, supón unha achega da Consellería de 90.000 euros para tractor con desbrozadoras para a limpeza de camiños municipais.

Dito convenio non foi sometido a ningún tipo de concorrencia competitiva e responde a asignación directa por parte da Consellería, que a xustifica nunha suposta dificultade para aprobar unha convocatoria pública para todos os Concellos galegos para acceder a este tipo de axudas, procedendo á selección de 5 Concellos por provincia en base a uns criterios establecidos discrecionalmente, pola propia Consellería, o cal se considera por este Concello como clara vulneración das previsións do art. 19.1 da Lei 9/2007 do 13 de xuño, de Subvencións de Galicia, no que se sinala:

El procedimiento ordinario de concesión de subvenciones se tramitará en régimen de concurrencia competitiva".

E, sen que se considere xustificada a concorrencia do requisito do apartado 4.c) de dito precepto no que semella ampararse o actuar da Consellería do Medio Rural, ó ser o previsto neste: "c)Con carácter excepcional, aquellas otras subvenciones en que se acrediten razones de interés público , social, económico o humanitario , u otras debidamente justificadas que dificulten su convocatoria pública".

Non téndose procedido tampouco á publicación do outorgamento de dita axuda, todo isto en evidente contravención do establecido no art. 17 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de Transparencia e Bo Goberno de Galicia, no que se establece:

"1. Además de la información que debe hacerse pública según la normativa básica en materia de transparencia, los sujetos citados en el artículo 3.1.a), b) y d) publicarán. a) El texto íntegro de la convocatoria de las ayudas o subvenciones. b) Las concesiones de dichas ayudas o subvenciones. 2. Se entienden incluidos a efectos de lo establecido en el párrafo anterior: a) Cualquier otro acuerdo o resolución del que resulte un efecto equivalente a la obtención de ayudas directas por parte del beneficiario o beneficiaria. b) Las aportaciones monetarias realizadas por la Comunidad Autónoma a favor de las entidades locales, siempre que no estén destinadas a financiar globalmente la actividad de cada ente".

Non atopándose publicado o Convenio precitado no Portal de Transparencia da Xunta de Galicia nin no Rexistro de Convenios de Galicia, como resulta obrigado e como se

establece na cláusula décimo primeira do convenio, de acordo co establecido no artigo 15 da Lei 1/2016, no Decreto 126/2006, do 20 de xullo, polo que se regula o Rexistro de Convenios da Xunta de Galicia, e en concordancia cos artigos 5 e seguintes da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno e o Decreto 132/2006, do 27 de xullo, polo que se regulan os rexistros públicos creados nos artigos 44 e 45 da Lei 7/2005, do 29 de decembro, de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia.

Segundo.- A maior abundamento, sinalar ser condición indispensable para ou outorgamento dá subvención non ter recibido vehículo motobomba dá Conselleria de Medio Rural nos últimos 5 anos.

Pois ben, ou Concello de Cerdedo-Cotobade recibiu motobomba ou pasado mes de agosto deste mesmo ano. Xúntase ligazón ao xornal Faro de Vigo (http://www.farodevigo.es/portada-pontevedra/2017/08/12/cotobacie-reforza-servizo-extincion-incendios/1732308.html).

Cabe lembrar que as motobombas tamén entregáronse con criterios discrecionais dá propia Consellería, sen ningún tipo de convocatoria, nin concorrencia competitiva e que a Consellería do Medio Rural asinou, non que vai de ano, cando menos outro convenio para a mellora de camiños municipais non mesmo Concello de Cerdedo-Cotobade.

Non que vai de ano, ou Concello de Cerdedo-Cotobade ten recibido en convenios interadministrativos coa Xunta de Galicia máis de 7 millóns de euros, todos eles discrecionais e sen réxime de convocatoria pública, ou que supón unha discriminación evidente con outros Concellos que, como ou caso de Ponte Caldelas, non teñen accedido á posibilidade algunha de asinar convenios.

Máis aínda, ou Concello de Ponte Caldeiras, lonxe de obter fondos autonómicos para a xestión dás competencias municipais, está a ofertar asinar convenios nos que ou propio Concello achega fondos para que a Xunta de Galicia asuma as súas competencias exclusivas. Son vos casos dás obras dá estrada autonómica P0-234, na que a Xunta se negou a efectuar unhas expropiacións valoradas en proxecto en 29.812 euros, e que ou Concello tivo que ofertar pagar directamente. E tamén do colexio dá Reigosa, non que a Consellería de Educación se negase a ampliar ou ximnasio e a construír un comedor escolar e ou Concello ofertou cofinanciar as obras ao 50%, a pesar de que non trátase de traballos de conservación e mantemento.

Considerándose inadmisible que se distorsione a xestión municipal nunha provincia ou nunha bisbarra outorgando máis de 7 millóns de euros en convenios a un concello cun orzamento que supón a metade desa cifra, mentres se marxina aos concellos lindeiras, aos que se nega calquera tipo de colaboración, asinando este tipo de convenios, cunha absoluta falta de transparencia en canto aos criterios para a súa concesión, e posterior publicidade.

Polo tanto, á luz destes antecedentes ou Concello de Ponte Caldelas formula queixa diante do Comisionado dá Transparencia, e, ao abeiro do disposto non art. 32.3.e) dá Lei 1/2016, solicita a súa intervención con respecto do actuar dá Consellería do Medio Rural.

Polo exposto, solicito que tendo por presentado este escrito, xunto coa documentación que se achega en debido tempo e forma, téñase por formulada queixa fronte á Consellería do Medio Rural non relativo ó seu actuar non outorgamento de subvencións sen concorrencia competitiva, ó ser ou que corresponde de conformidade a dereito".

ANÁLISE

O artigo 32.1 da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, crea o Comisionado da Transparencia e atribúeselle as súas funcións ao Valedor do Pobo.

O artigo 32.2.e) da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, prevé que "o Comisionado da Transparencia exercerá as seguintes funcións: … e) 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".

O artigo 17 da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, prevé que "1. Ademais da información que se debe facer pública segundo a normativa básica en materia de transparencia, os suxeitos citados no artigo 3.1.a), b) e d) publicarán: a) O texto íntegro da convocatoria das axudas ou subvencións. b) As concesións das devanditas axudas ou subvencións. 2. Enténdense incluídas para os efectos do establecido no parágrafo anterior: a) Calquera outro acordo ou resolución do que resulte un efecto equivalente á obtención de axudas directas por parte do beneficiario ou da beneficiaria. b) As achegas en diñeiro realizadas pola Comunidade Autónoma a favor das entidades locais, sempre que non estean destinadas a financiar globalmente a actividade de cada ente. 3. Poden ser excluídos da publicación: a) Aqueles supostos en que a publicación dos datos da persoa beneficiaria, en razón do obxecto da axuda, sexa contraria ao respecto e á salvagarda da honra e da intimidade persoal e familiar das persoas físicas, en virtude do establecido na Lei orgánica 1/1982, do 5 de maio, de protección civil do dereito á honra, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxe. b) Aqueles datos que estean protexidos polo segredo comercial ou industrial, logo de informe debidamente motivado. c) Con carácter xeral, aqueles supostos ou aqueles datos en que así o exixan ou aconsellen razóns prevalentes pola existencia dun interese público máis digno de protección, que, en todo caso, deberá ser motivado expresamente".

En exercicio das función legalmente atribuídas como comisionada da transparencia requirín da Consellería de Medio Rural que no prazo de 15 días informara sobre a reclamación e sobre calquera circunstancia relacionada con ela que considere de relevancia. A consellería respondeu o seguinte:

"Informe sobre a reclamación presentada polo Concello de Ponte Caldelas, polo incumprimento das obrigas en materia de publicidade activa por parte da Consellería do

Medio Rural relativas ao convenio asinado co Concello de Cerdedo-Cotobade para incentivar e fomentar o mantemento e limpeza da maleza nas infraestruturas rurais, determinadas fincas e as redes secundarias de faixas de xestión de biomasa.

Ante o escrito presentado polo Concello de Ponte Caldelas ante o Valedor do Pobo en referencia ao convenio asinado pola Consellería do Medio Rural e o Concello de Cerdedo-Cotobade para incentivar e fomentar o mantemento e limpeza da maleza nas infraestruturas rurais, determinadas fincas e as redes secundarias de faixas de xestión de biomasa informase o seguinte:

Que este convenio non foi o único que asinou en relación a esta finalidade esta consellería, senón que entre o 15 de setembro e o 8 de novembro de 2017 foron asinados pola Conselleira do Medio Rural 35 convenios de colaboración con 35 concellos (entre os que se atopa o asinado o 22 de setembro de 2017 co Concello de Cerdedo-Cotobade) co obxecto de fomentar o mantemento libre de maleza das infraestruturas rurais de titularidade municipal, e, de selo caso, das masas comúns de concentración/reestruturación parcelaria de titularidade do Concello, e as redes secundarias de faixas de xestión de biomasa, a través da adquisición, por parte de cada concello asinante, dun (1) vehículo tractor novo e dous apeiros desbrozadoras (unha de arrastre e outra de brazo).

Este instrumento de colaboración está encadrado dentro dun Plan específico aprobado pola Dirección Xeral de Desenvolvemento Rural o 6 de setembro de 2017. En este Plan, para aclarar o que se menciona na reclamación presentada polo Concello de Ponte Caldelas, foron fixados uns criterios relacionados directamente coa finalidade do convenio, que se aplicaron á totalidade dos 313 concellos de Galicia. A través da aplicación destes criterios obtívose unha lista de Concellos.

Nos criterios de selección e priorización establecíanse, entre outros, os seguintes:

a. Seleccionar un mínimo de 5 concellos por provincia. Non se trata por tanto dunha selección discrecional de 5 concellos por provincia senón un mínimo de 5 para cada unha das provincias.

b. Priorizar aqueles concellos cun maior número de entidades de poboación de acordo cos datos do Instituto Galego de Estatística do ano 2016.

c. Descartar os concellos que teñan asignadas motobombas novas por parte da Consellería do Medio Rural nos últimos 5 anos. Respecto deste punto, aclarar que a motobomba recibida polo Concello de Cerdedo-Cotobade en agosto de 2017 á que fai referencia a reclamación do Concello de Ponte Caldelas non era nova senón que son motobombas cedidas pola Consellería que xa foron usadas por esta.

O orzamento previsto no ano 2017 foi inicialmente de 2.790.000 € incrementándose posteriormente ata os 3.150.000 € para poder financiar un total de 35 convenios, cun máximo subvencionable de 90.000 € por convenio.

Dos 313 concellos de Galicia, 101 compren cos criterios de selección establecidos e dos que seleccionáronse os 35 primeiros priorizados polo número de entidades de poboación.

Por outra banda, non é certo que non se procedese á publicación do outorgamento de dita axuda, de acordo co artigo 17 da Lei 1/2016, xa que esta subvención instruméntase a través dun convenio asinado co beneficiario da subvención, polo tanto xa se publica a quen se lle outorga a axuda coa publicación do propio convenio. Tampouco é certo que non se atope publicado o convenio no Portal de Transparencia de Galicia xa que o acceso a dito convenio, pódese facer directamente a través da páxina do Sistema Nacional de Publicidade de Subvención do Estado ou a través do noso Portal de Transparencia de Galicia que ten un enlace co propio Sistema Nacional.

En relación á publicación do convenio no Rexistro de Convenios de Galicia, o seu envío a esta unidade retrasouse, por parte da Consellería do Medio Rural, debido ás circunstancias extraordinarias que aconteceron para esta consellería nos meses de outubro e novembro, pero a día de hoxe, xa foi enviada a documentación correspondente a dito Rexistro".

No relativo ás funcións desta comisionada o concello reclamante alega que non se publicou o outorgamento da axuda ao Concello de Cerdedo-Cotobade e que iso contravén o establecido no art. 17 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de Transparencia e Bo Goberno de Galicia. A mencionada norma obriga a publicar o texto íntegro da convocatoria e as concesións, incluídos calquera acordo ou resolución con efecto equivalente á obtención de axudas directas e as aportacións monetarias realizadas pola Comunidade Autónoma a favor das entidades locais, sempre que non estean destinadas a financiar globalmente a actividade de cada ente. O concello sinala que o convenio non estaba no Portal de Transparencia da Xunta de Galicia nin no Rexistro de Convenios de Galicia, como resulta da citada lei e do Decreto 126/2006, do 20 de xullo, polo que se regula o Rexistro de Convenios da Xunta de Galicia.

A consellería alega en primeiro termo as circunstancias do principal motivo de reclamación, as condicións da concorrencia. Porén, a presente reclamación unicamente pode coñecer dos aspectos previstos no artigo 32.2.e) da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, atribuídos ao Comisionado 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). As demais cuestións poden ser obxecto da reclamación na vía que se considere oportuna.

No relativo ás funcións do comisionado a consellería sinala que se publicou o outorgamento da axuda. A subvención instruméntase polo convenio asinado co beneficiario e a axuda publicítase co convenio. Tamén publicouse no Portal de Transparencia mediante enlace co Sistema de Publicidade de Subvención do Estado. No relativo ao rexistro de convenios de Galicia o envío retrasouse debido, segundo indica, as

circunstancias extraordinarias dos meses de outubro e novembro, pero o convenio xa foi enviado ao rexistro.

CONCLUSIÓNS

A consellería xustifica a publicidade activa que avaliamos, tanto a de carácter xeral relativa á publicación mediante o portal de transparencia, como a específica relativa á necesidade de envío para publicación engadida non rexistro de convenios de Galicia, aínda que neste caso se fixo con atraso, ou que debería evitarse.

Polo exposto procedemos á conclusión do expediente, sen prexuízo de reabrilo ante novos datos ou criterios".

-RPACMD 3/2017

No expediente RPACMD 3/2017 coñecemos a reclamación polo incumprimento das obrigas en materia de publicidade activa por parte de clubs deportivos galegos con axudas públicas. Atópase en trámite.
-RPACMD 1/2017

Referíase a un expediente urbanístico do Concello de Abegondo, que finalmente foi reclasificado como queixa de transparencia.

2. Avaliación do grao de cumprimento dos deberes de publicidade

Polo que se refire á avaliación do grao de cumprimento dos deberes de publicidade, ademais do exame de reclamacións ou denuncias, xa examinado, tamén realizamos exames de oficio. Colaboramos co Consello de Transparencia e Bo Goberno na creación dun instrumento avaliador.

A nosa análise debe cinguirse ao sector autonómico, posto que a lei galega exclúe da avaliación da publicidade activa aos entes locais. Na actualidade traballamos nunha avaliación xeral da publicidade activa dos suxeitos obrigados pola lei galega. No momento en que finalicemos ese traballo faremos públicos os seus resultados.

Con carácter xeral desenvolvéronse adecuadamente as obrigacións de publicidade activa a través de webs ou portais dedicados á transparencia. As carencias nalgúns concellos pretenden xustificarse pola falta de recursos persoais e materiais. Con todo, o seu control corresponde aos propios concellos e aos tribunais, salvo a posibilidade de interpoñer queixa ante o Valedor do Pobo.

Con carácter xeral as obrigacións de publicidade activa desenvolvéronse adecuadamente, salvo carencias apreciadas en especial nas administracións locais

En canto ao alcance das obrigacións de publicidade activa en moitos casos aínda se están establecendo parámetros para axustar o nivel de esixencia en cada aspecto de esa publicidade. Será necesario reclamar o seu cumprimento a medida que se afirmen eses parámetros mediante a doutrina dos órganos de control, entre eles a Comisión dá Transparencia e o Comisionado dá Transparencia, e sobre todo mediante a xurisprudencia que xa empeza a establecerse.

III. A TRANSPARENCIA DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

O art. 3 LGALTBG establece que a transparencia da actividade pública aplícase ao Valedor do Pobo "en relación coas súas actividades suxeitas a dereito administrativo e, en todo caso, respecto dos seus actos de persoal e contratación". A transparencia é sinal de identidade do Valedor do Pobo; a promoción da transparencia é unha das principais actividades da institución. Non se debe esixir aquilo que non se estea disposto a dar, polo que a web do Valedor do Pobo permite informar de todas as obrigacións legais en materia de transparencia. Na web do valedor creouse un Portal de Transparencia no que se incorporaron todas as esixencias legais de publicidade activa e progresivamente incluíronse os asuntos de máis frecuente consulta.

A Asociación Transparencia Pública, que aplica o ránking Dyntra (Dynamic Transparency Index) recoñece ao valedor como a defensoría máis transparente de España. A institución foi galardoada na primeira avaliación e segue sendo a máis transparente. Esta avaliación externa recoñece o firme compromiso do valedor coas políticas de transparencia, reforzado coa entrada en vigor da lei galega de transparencia, que lle atribuíu novas funcións nesta materia. O recoñecemento supón un acicate para seguir traballando nesta liña e mellorando os contidos e o acceso á información pública da institución. Seguimos incorporando os criterios de avaliación desta e outras entidades para mellorar o nivel de transparencia da institución.

O índice de avaliación dinámica da transparencia segue recoñecendo ao Valedor do Pobo como á institución máis transparente de España

Ademais dos contidos previstos na lei, todas as resolucións da valedora (recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións) publícanse na web, de igual maneira que os documentos, as actividades e a axenda da valedora.

Creouse unha unidade especializada para orientar e dar correcta resposta ás solicitudes de información, e para a ampliación e actualización da publicidade activa a través do noso Portal de Transparencia, de acordo co previsto na lei. Todas as resolucións da Comisión da Transparencia e do Comisionado foron publicadas puntualmente nas webs do valedor e da comisión.

IV- A COMISIÓN DA TRANSPARENCIA

1. Os recursos coñecidos pola Comisión da Transparencia

En 2017 produciuse un crecemento das reclamacións dirixidas á Comisión dá Transparencia, que coñece os recursos administrativos contra as resolucións sobre solicitudes de acceso á información pública. Pasouse de tramitar 55 expedientes entre os meses de maio e decembro de 2016 á xestión de 132 reclamacións ou recursos para acceder á información pública en 2017. Este incremento débese a un mellor coñecemento do dereito de acceso á información pública por parte da cidadanía. As reclamacións promovéronse por 81 persoas distintas, fronte ás 34 de 2016.

> A Comisión da Transparencia pasou de tramitar 55 expedientes en 2016 a 132 en 2017

Durante 2017 a maior parte das reclamacións realizáronse por temas nos que a lei galega de transparencia non estable obrigacións de publicidade activa, é dicir, non require publicar directamente a información a través das webs ou portais de transparencia; das 132 reclamacións dirixidas á comisión, 78 referíanse a temas cuxa publicidade activa non está prevista. A cidadanía de Galicia interesouse maioritariamente por temas de dimensión pública, como o urbanismo ou as actividades. Os sindicatos e concelleiros reclaman porque non reciben resposta polas canles ordinarias. Tamén reclaman asociacións de defensa ambiental ou do patrimonio histórico, avogados que solicitan información pública necesaria para a súa actividade, ou participantes en procesos selectivos que queren obter datos específicos. Tamén son obxecto de solicitude datos sobre contratos menores ou decisións municipais sobre vías públicas.

Das 132 reclamacións, 49 interpuxéronse fronte á actuación de administracións locais galegas (concellos, deputacións e organismos dependentes). O resto das reclamacións, 83 recursos, refírense a actuacións do sector público da Comunidade Autónoma.

En 2017 a Comisión da Transparencia propúxose responder expresamente en prazo todas as reclamacións recibidas. Pois ben, a pesar do incremento das reclamacións conseguiuse responder en prazo en case todos os casos e a día de hoxe a comisión non ten atrasos, salvo supostos excepcionais.

A actividade de xestión centrouse na necesidade de definir o concepto de interesado e sobre todo o concepto de información pública -máis aló da definición do artigo 24 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro-. Tamén analizou a procedencia do recurso cando se solicita a titulares de información que se atopan só parcialmente sometidos a esa lei.

Máis aló das estatísticas habituais nesta materia é necesario deterse no perfil dos solicitantes. Estamos ante unha materia transversal pola multiplicidade de titulares aos que se dirixe. Ademais, todas as persoas físicas ou xurídicas poden solicitar información pública entendida como contidos ou documentos en calquera formato ou soporte que fosen elaborados ou adquiridos no exercicio das funcións dos distintos sectores públicos de Galicia.

Entre as persoas xurídicas podemos destacar a abundancia de reclamacións de organizacións de defensa ambiental, que van máis aló da Lei 27/2006, do 18 de xullo, pola que se regulan os dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente. Recibimos 9 reclamacións, todas elas de asociacións ou plataformas. Nelas apréciase que a resposta do titular da información prodúcese con atraso. Nalgúns casos unha vez solicitado o informe do recurso emítese a resposta. Noutros a administración espera á resolución da comisión e mesmo obriga a facer varios requirimentos para a entrega da información. Isto orixina o desgusto dos cidadáns. Nestes casos a comisión informa ao reclamante de que a administración afectada ten a obrigación de cumprir a resolución nos seus propios termos e o deber de notificalo á comisión, pero sen a posibilidade de executar forzosamente ou sancionar estas condutas. Ao longo de 2017 desenvolveuse un procedemento de seguimento para esixir ás administracións que executen as resolucións. Nos 132 expedientes realizáronse en 28 requirimentos, dos cales 16 corresponden á administración local, 9 á Xunta de Galicia e 3 ao sector público autonómico.

Só unha cidadá interpuxo un recurso contencioso-administrativo contra a Comisión da Transparencia (e contra a Xunta de Galicia, cuxa resolución fora confirmada). O expediente afectaba a un programa de acollida temporal de menores estranxeiros no que a Consellería de Política Social facilitou o devandito programa, pero denegando información que afectaba a datos de carácter persoal. A Comisión da Transparencia entendeu que os límites legais de acceso se aplicaron correctamente e procedeu ao arquivo da reclamación. A día de hoxe non se notificou a sentenza.

Na comisión recibíronse críticas verbais de asociacións e cidadáns polo custo que supón a tramitación dun proceso contencioso-administrativo. Nalgún caso ponse de manifesto que non se está de acordo coa xestión do dereito de acceso á información pública, pero non se defenderá ante os xulgados ou tribunais polo seu custo. Nestes casos presentáronse 13 escritos solicitando información sobre o seguimento da resolución por parte da comisión, o que deu lugar a 38 escritos dirixidos ás administracións para que informasen da súa execución.

Outra materia destacada entre as coñecidas nas reclamacións da comisión é a protección do patrimonio histórico. Non sempre se trata de reclamacións promovidas por persoas xurídicas, senón que en ocasións tamén as promoven particulares, como veciños do núcleo para protexer ou empresarios con intereses urbanísticos. Deste perfil existen 5 reclamacións centradas no modo de xestionar os xacementos arqueolóxicos por parte da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, e outro dirixido a coñecer datos de expedientes sancionadores nesta materia.

O interese por obter datos de expedientes sancionadores é a causa de varias reclamacións. Ínstanse por persoas que foron denunciantes, pero non interesados, e queren coñecer as actuacións da administración. En dous casos, con todo, reclamouse a información por unha persoa que está a ser investigada con expediente sancionador en curso. O acceso solicitado era desproporcionado. Nun destes casos a mesma persoa instou 5 peticións de acceso a un concello e á Axencia Galega de Infraestruturas para coñecer todas as actuacións que as dependencias administrativas tramitaran nun tramo de estrada. Este tramo coincide coa zona que era causa do expediente sancionador. Solicitábase documentación relativa á expropiación (actas, publicacións en diarios oficiais), actuacións administrativas ante a existencia de muros de leiras lindeiras, deslindes e o traballo dos peóns camiñeiros dunha estrada que foi construída nos anos 50.

A comisión está a empezar a detectar certo tipo de abusos. Existe unha plataforma con 25 reclamacións en 2017. Diríxese a persoas xurídicas non integradas no sector público autonómico, alude a actividades non desenvolvidas con fondos públicos e traslada menosprezo xeneralizado cara aos profesionais. A tramitación destes expedientes é moi complicada, tanto en vía administrativa como na de reclamación ou recurso. Pérdese a finalidade da norma de contar cunha tramitación áxil para que a sociedade poida participar nos asuntos públicos e controlar a actividade de goberno.

2. Criterios da Comisión da Transparencia

-Gratuidade do acceso: o condicionamento ao previo pago de taxas para a achega da documentación non é adecuado sen discernir sobre a causa do cobro. A Lei 19/2013, de 9 de decembro, prevé que “el acceso a la información será gratuíto …” (art. 22.4). Non se coñece a causa pola que o formato da documentación fai que a (suposta) resposta sexa en sentido contrario ao criterio xeral da lei (gratuidade). Debe especificarse, do conxunto de información pedida, o que se atopa en formato dixital, que á vista do solicitado debe ser unha parte importante. Só o que non se atope nese formato e que por tanto obrigue á expedición de copias poderá resolverse condicionado a entrega ao pago de taxas (art. 22.4 da Lei 19/2013, de 9 de decembro).

- Aplicación dos límites legais para o acceso: A Lei 19/2013, de 9 de decembro, art. 14, sinala os límites xerais para o acceso e o seu réxime de aplicación. Para a aplicación de calquera límite non é suficiente que o solicitado se inclúa no ámbito material mencionado como tal. Debe prexudicar o ben xurídico protexido co límite (*“… cando acceder á*

información supoña un prexuízo para" os ámbitos materiais mencionados como límites no art. 14). Nese caso tamén debe realizarse unha ponderación, de forma estrita e suficientemente motivada, e debe avaliarse a posible prevalencia do interese público (mesmo do privado) no acceso aínda no caso de prexuízo comprobado para o límite. Así, "*a aplicación dos límites será xustificada e proporcionada ao seu obxecto e finalidade de protección e atenderá ás circunstancias do caso concreto, especialmente á concorrencia dun interese público ou privado superior que xustifique o acceso* (art. 14.2 da Lei 19/2013, de 9 de decembro).

Por tanto, as restricións ao acceso -aínda dentro dos campos obxectivos dos limites- non se aplican automaticamente, senón que precisan xustificación e ponderación. O prexuízo debe concorrer en concreto, non de forma xenérica, e no caso de confirmarse ese prexuízo debe indicarse a que parte da información afecta (non pode estenderse á totalidade do pedido de forma automática). Debe mencionarse como se fixo a ponderación e as causas polas que se entende que non prevalece o interese público ou privado a favor do acceso. Esta tarefa realízase a través do test do dano (aos ámbitos materiais cualificados como posibles límites) e do test do interese (posible prevalencia do interese do acceso). Unha vez realizados de forma sucesiva poden entenderse ponderados todos os aspectos a ter en conta. A avaliación debe constar na motivación do resolto.

A ponderación realizada mediante os tests necesarios para a aplicación do previsto nos arts. 14 e 15 debe concretar o que leva a considerar a materia da solicitude como prexudicial para o ámbito/límite e xustificalo adecuadamente, e finalmente considerar que debe aplicarse como tal límite porque o interese público ou privado en ter acceso á información pública non sexa prevalente.

Os documentos das administracións (informes, notas internas, resolucións, acordos …) veranse minimamente afectados polos límites dos arts. 14 e 15 e deberían ser entregados polo menos parcialmente (coas posibles disociacións necesarias e xustificadas). Por contra, os documentos aportados polas entidades promotoras si poden conter aspectos nos que se xustifique a limitación ou a denegación da publicidade. Pero non todos os documentos dos expedientes aportados polas empresas poden considerarse afectados por límites tales como o segredo profesional e propiedade intelectual e industrial (art. 14.1.j), senón que moitos deben ser accesibles por conformar parte das condicións dos permisos ou doutros controis públicos e encaixar no concepto legal de información pública. De feito, xa antes da aprobación da actual normativa de transparencia determinados documentos dos promotores privados eran (e seguen sendo) obxecto de consulta pública (información pública). E debe terse en conta que a normativa de transparencia supón unha ampliación do anterior concepto de información pública, o recoñecemento dun dereito subxectivo para o seu acceso e un maior control e garantía da súa efectividade.

En calquera caso o límite aplicarase so ao seu ámbito estrito, e non se forma ampla e non xustificada.

-Entrega parcial de la información: Mesmo cando se dea unha denegación xustificada é preciso proporcionar a parte da información non afectada pola limitación, respecto da cal será prevalente o interese público en favor do acceso (acceso parcial). Os documentos poden ser disociados na parte que de forma estrita poida entenderse que prexudica ao límite, o que permite dar acceso ao resto. Este acceso parcial prevese no art. 16 da Lei 19/2013 (*"nos casos en que a aplicación dalgún dos límites previstos no artigo 14 non afecte á totalidade da información, concederase o acceso parcial previa omisión da información afectada polo límite salvo que diso resulte una información distorsionada ou que careza de sentido. Neste caso, deberá indicarse ao solicitante qué parte da información foi omitida")*.

Nun caso concreto (RSCTG 44/2017) a Consellería de Economía, Emprego e Industria sinala que "nesta controversia subxace un conflito de natureza xurídica sobre os límites do dereito de acceso á información nos expedientes mineiros non que deben ser ponderados os diversos intereses implicados, actuación de ponderación que a asociación ecoloxista non acepta. Pero en ningún caso se trata dunha negativa por parte da Administración que se mantén á espera dás indicacións da asociación para facilitarlle o acceso parcial". E "en todo caso, esta Administración ponse á disposición desa Comisión de Transparencia de Galicia para os efectos de proporcionar o dito acceso nos termos e condicións que a dita Comisión considere axustados a dereito".

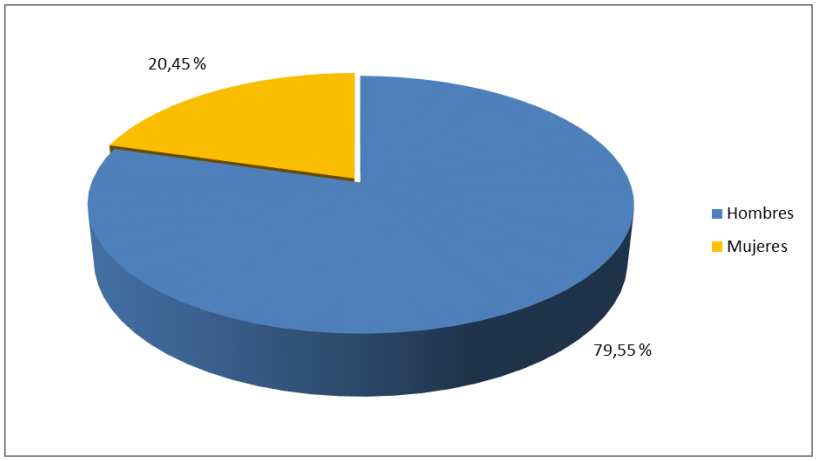
Á boa disposición mostrada pola consellería debe engadirse a necesidade de dar resposta. Non é a asociación recorrente a que debe pronunciarse sobre vos criterios a aplicar, senón que esa é labor propio e indelegable dá administración. Por tanto, resta a resposta adecuada que teña presente todas as condicións (aplicación adecuada dous límites, ponderación mediante tests, prevalencia do interese do acceso, motivación, etc.). Esa resposta debe ser obxecto dás posibles impugnacións ordinarias, polo que debe conter ou ofrecemento dous recursos, entre eles ou recurso substitutivo ante a Comisión dá Transparencia.

-Non é preciso motivar a petición: Para ou acceso á información pública non é precisa motivación (art. 17.3 dá Lei 19/2013). A motivación é opcional.

3. Datos de las reclamacións ante la Comisión da Transparencia

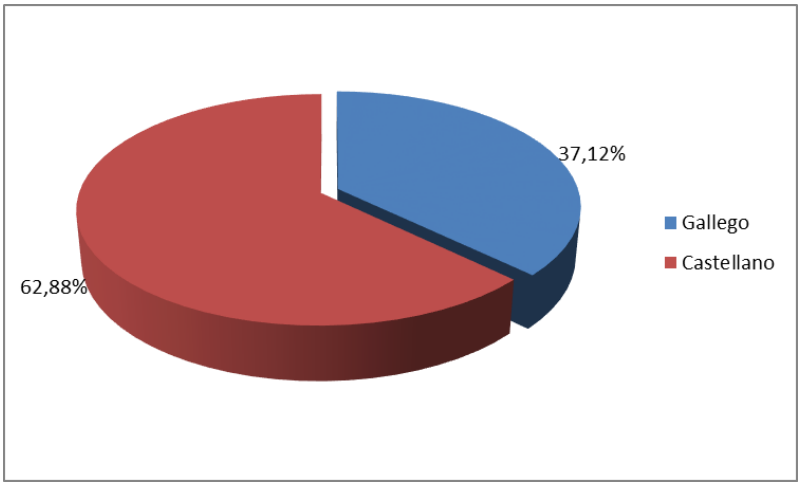
XÉNERO DOS RECLAMANTES:

Homes	70
Mulleres	18



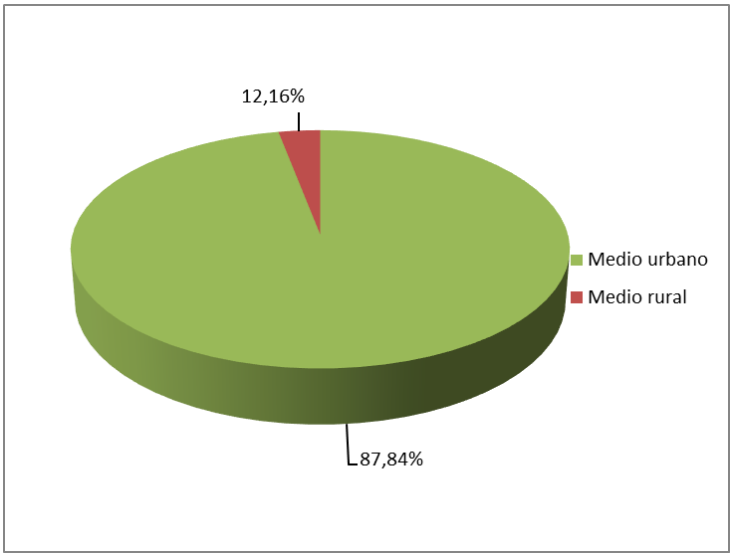
IDIOMA:

Galego	49
Castelán	83



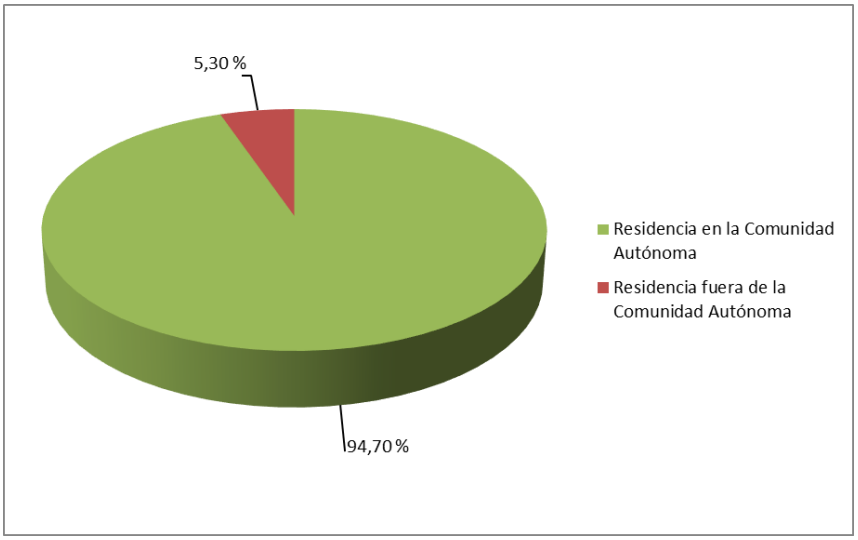
MEDIO DO RECLAMANTE:

Medio urbano	128
Medio rural	4



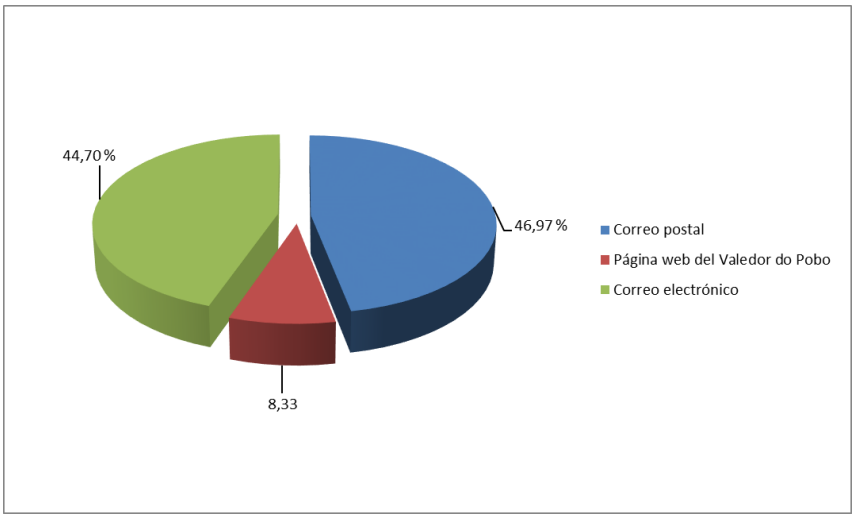
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en Galicia	125
Residencia fóra de Galicia	7



MODO DE PRESENTACION DAS QUEIXAS:

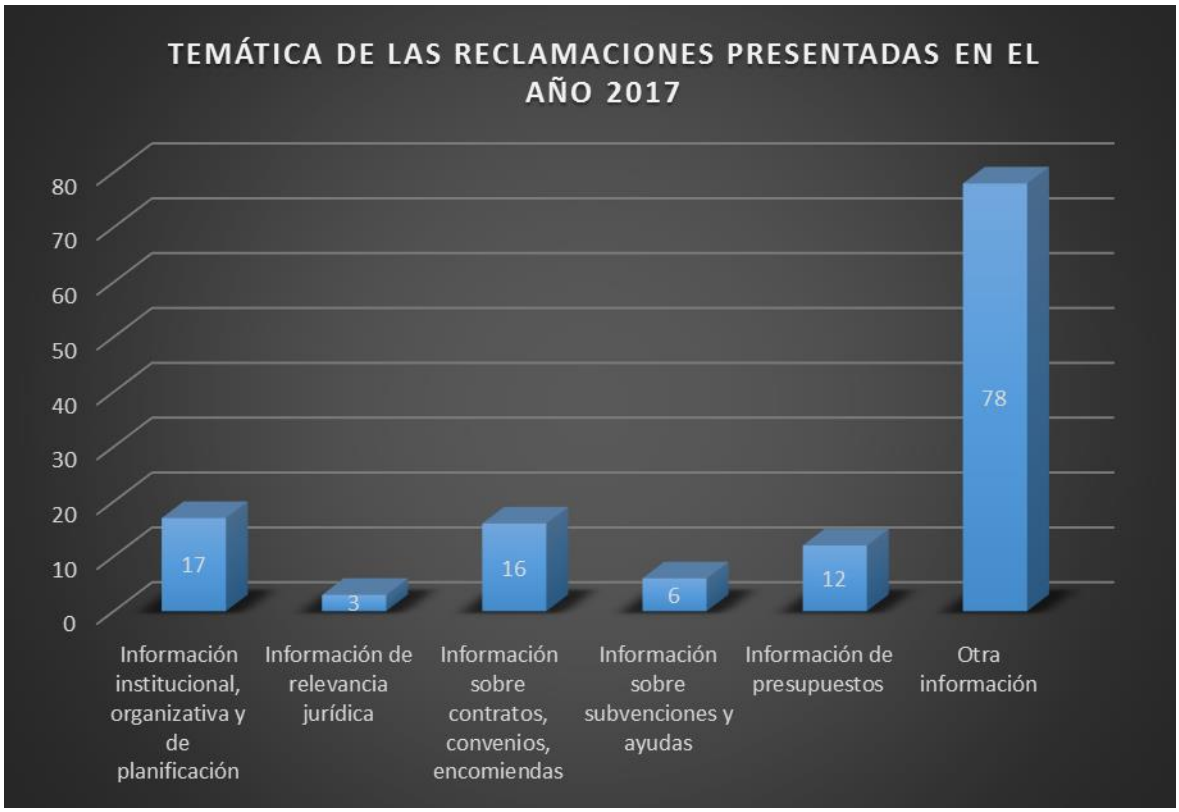
Presencial ou por correo postal	62
Páxina web do Valedor do Pobo	11
Correo electrónico	59



ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA DE GALICIA ANO 2017	
Nº SESIÓNS	**10**
EXPEDIENTES ESTUDADOS	**115**
RECLAMACIÓNS	
PRESENTADAS	**132**
RESOLTAS	**111**[1]
XIX. Estimadas	**56**
Estimación total	39
Estimación parcial	8
Estimación por motivos formais	7
XX. Desestimadas	**1**
XXI. Retroacción do expediente	**2**
XXII. Arquivo	**20**
Por dispoñer dá información solicitada	10
Por desistencia	5
Dilixencia de arquivo	5
XXIII. Inadmitidas[2]	**32**
PENDENTES DE RESOLUCIÓN	**46**
EXPEDIENTES SOBRE DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA	
Presentados	**2**
Resoltos	**2**
RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS	**1**

[1] 25 Resolucións corresponden a expedientes do ano 2016
[2] Ver cadro adxunto

RECLAMACIÓNS INADMITIDAS[II]	
a) Falta de competencia dá Comisión –Art. 116 a) LPAC-	8
b) Acto non susceptible de recurso –Art. 116 c) LPAC-	4
c) Carencia de fundamento –Art. 116 e) LPAC-	4
d) Información que require reelaboración previa –Art. 18 c) Lei 19/2013-	1
e) Solicitude repetitiva ou abusiva –Art. 18 e) Lei 19/2013-	1
f) Procedemento administrativo en curso -Disp. Adicional 1ª.1 dá Lei 19/2013	5
g) Réxime xurídico específico de acceso á información -Disp. Adicional 1ª.2 dá Lei 19/2013	3
h) Presentación antes dá entrada en vigor dá Lei (disp. Final 9ª)	2
i) Solicitude extemporánea -Art. 20.1 dá Lei 19/2013)	4
TOTAL	**32**



V. O INFORME DA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA

A Xunta de Galicia, a través da súa Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, presentou ao Valedor do Pobo o informe que menciona o art. 35.2 da lei galega de transparencia. Transcribimos o seu contido a continuación.

"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, coa 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 precitada 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, remitiralle ao Valedor do Pobo o informe referido no artigo 5.

Así pois, constitúe o obxecto deste informe, dar a coñecer o balanzo 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 2017.

O presente informe, aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación na súa reunión de data 20 de febreiro de 2018, será remitido á institución do Valedor do Pobo e estará a disposición da cidadanía no Portal de Transparencia e Goberno Aberto no seguinte enderezo web:

http://transparencia.xunta.gal/portada

PORTAL DE TRANSPARENCIA E GOBERNO ABERTO

Con data do 7 de marzo de 2016 entrou en vigor a Lei galega 1/12016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno co obxectivo fundamental de facilitar á cidadanía unha maior cantidade de información da que dispoñían e máis da que establece a lexislación básica estatal. Deste xeito, Galicia converteuse na Comunidade Autónoma do conxunto do Estado español que máis obrigas ten asumido 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.

Dende a súa apertura, o 7 de marzo de 2016, e ata o 31 de decembro de 2017 o Portal recibiu **173.559 visitas** nas que foron **consultadas 785.454 páxinas.** Por tanto, en cada consulta, **visitouse un promedio de 4,5 páxinas**. Dos accesos realizados, 104.057 son visitantes distintos.

O Portal de Transparencia contén máis de 650 páxinas web nas que se poden visualizar máis de 500 documentos. As páxinas máis visitadas foron:

TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Altos cargos da Administración xeral	33.318
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases):	
- En prazo de envío de suxestións	24.322
- Pendente de aprobación	20.623
- Aprobada en publicada no DOG	8.293
Axenda institucional de altos cargos	18.059
Contías das retribucións do persoal	14.810
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	13.087
Contratación pública	11.559
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	10.629
Ofertas públicas de emprego	6.364
Relacións de postos de traballo	4.699
Orzamentos da Comunidade Autónoma	4.601
Contratos de alta dirección	4.163

En relación aos dispositivos desde os que se accede aos contidos do Portal, cómpre destacar que o deseño "responsive" do Portal, é compatible coa navegación desde dispositivos móbiles, tal e como amosa a seguinte gráfica:

Ademais, e a nivel de accesibilidade, os contidos do portal poden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contido.

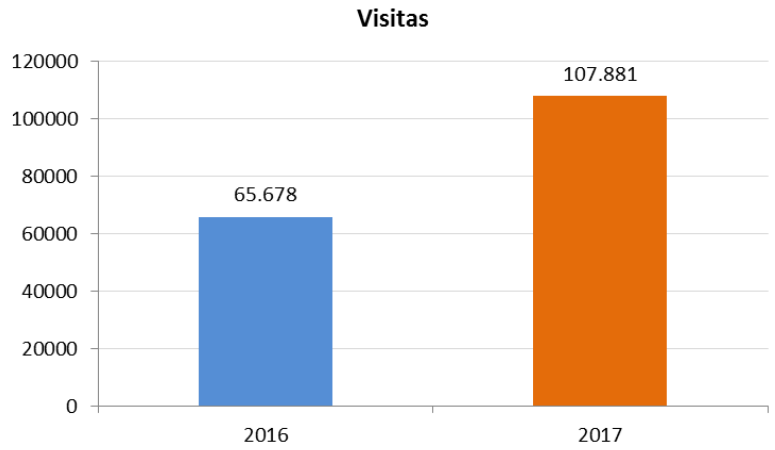
EVOLUCIÓN DO NÚMERO DE VISITAS NO PERÍODO 2016-2017:

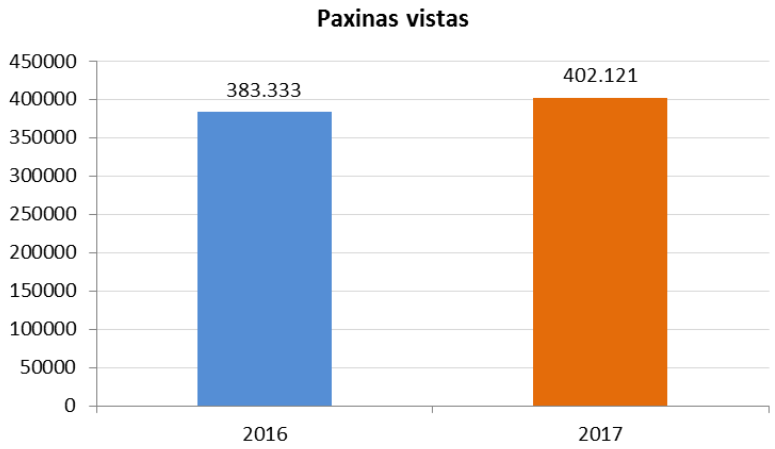
DATOS VISITAS PORTAL DE TRANSPARENCIA	NÚMERO		
	2016(1)	2017(2)	TOTAL
Visitas	65.678	107.881	173.559
Páxinas vistas	383.333	402.121	785.454

(1) Datos do período comprendido entre o 7 de marzo de 2016 ata o 31 decembro de 2016.

(2) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2017 ata o 31 decembro de 2017.

O número estimado de visitas ao mes, no ano 2016, foi de 7.298 e no ano 2017 incrementouse en 8.990 a media das visitas ao mes.





COMPARATIVA PÁXINAS MAIS VISTAS NOS ANOS 2016/2017	NÚMERO DE VISITAS	
	2016	2017
Altos cargos da Administración xeral	17.592	15.726
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases):		
- En prazo de envío de suxestións	11.101	13.221
- Pendente de aprobación	9.404	11.219
- Aprobada en publicada no DOGA	3.883	4.410
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	7.861	5.226
Contratación pública	7.387	4.442
Contías das retribucións do persoal	7.416	7.394
Axenda institucional de altos cargos	6.710	11.349
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	5.000	6.829
Ofertas públicas de emprego	2.828	3.536
Relacións de postos de traballo	2.455	2.244
Orzamentos da Comunidade Autónoma	2.433	2.168

Dunha análise comparativa da evolución das visitas ao Portal de transparencia, nos anos 2016 e 2017, detéctase que seguen as ser as mesmas as páxinas máis visitadas do Portal. Non obstante, é de salientar que case se duplicou, no ano 2017, as visitas á axenda institucional dos altos cargos, aumentando as visitas aos diferentes apartados de "Normativa en tramitación" así como á información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico e ás ofertas públicas de emprego.

SOLICITUDES DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

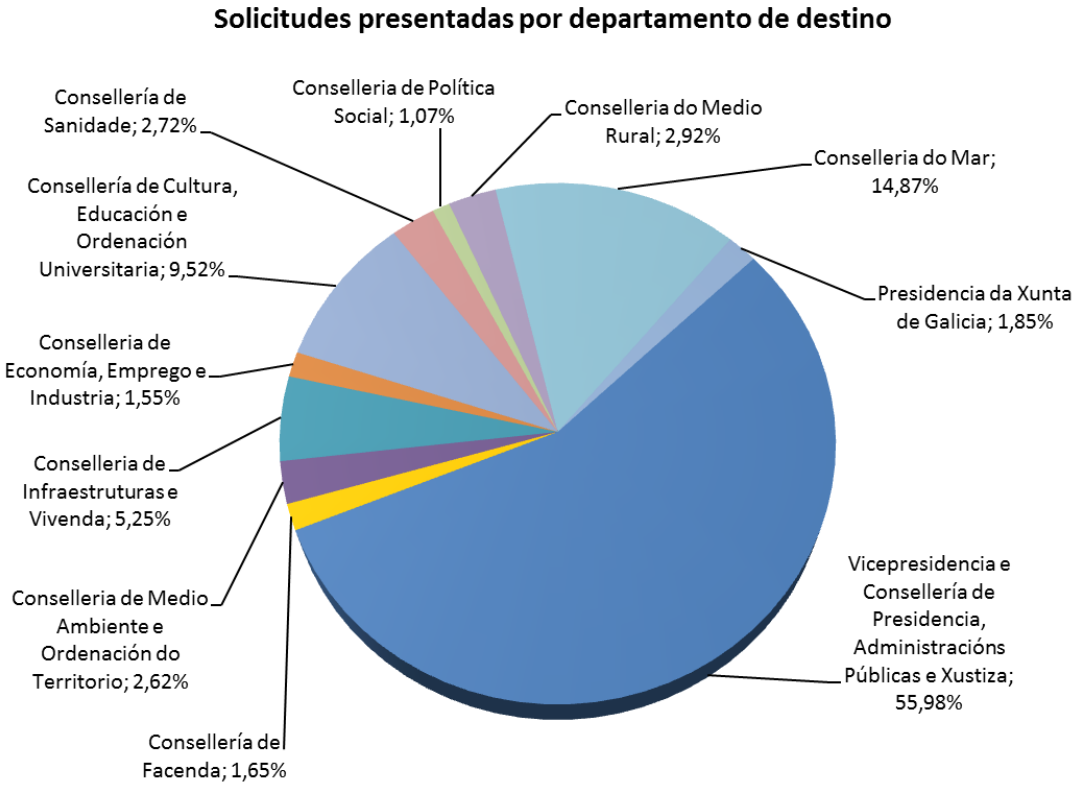
Con respecto ás peticións de acceso á información pública, desde o 10 de decembro de 2015, data da entrada en vigor da Lei estatal 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, ata o 31 de decembro de 2017 recibíronse 1.029 solicitudes de acceso a información pública (233 no ano 2016 e 796 no ano 2017, o que supón un incremento moi significativo dun 242% (563 solicitudes mais).

Por departamentos competentes para resolver as solicitudes de información, indicar que en cómputo global nos anos 2016/2017 o maior número de solicitudes foron recibidas na Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: 576 (55,98 %), seguida da Consellería do Mar: 153 (14,87 %), Consellería de Cultura: 98 (9,52 %), Consellería de Infraestruturas e Vivenda: 54 (5,25 %); %); Consellería de Medio Rural: 30 (2,92 %); Consellería de Sanidade: 28 (2,72 %); Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 27 (2,62 %); Presidencia: 19 (1,85 %); Consellería de

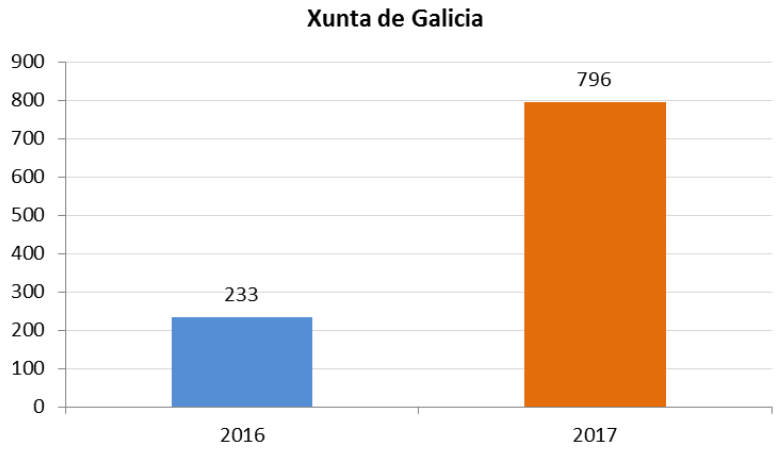
Facenda: 17 (1,65 %); Consellería de Economía, Emprego e Industria: 16 (1,55 %); e por último a Consellería de Política Social: 11 (1,07 %).

A súa desagregación por departamentos e anos é a seguinte:

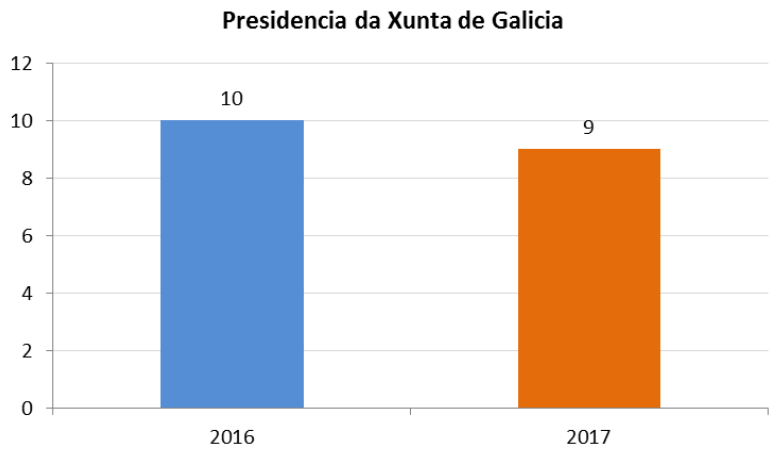
DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS			
	2016	2017	TOTAL	%
Presidencia da Xunta de Galicia	10	9	19	1,85
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	33	543	576	55,98
Consellería de Facenda	10	7	17	1,65
Conselleria de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	11	16	27	2,62
Conselleria de Infraestruturas e Vivenda	12	42	54	5,25
Conselleria de Economía, Emprego e Industria	10	6	16	1,55
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	44	54	98	9,52
Consellería de Sanidade	16	12	28	2,72
Conselleria de Política Social	6	5	11	1,07
Conselleria do Medio Rural	13	17	30	2,92
Conselleria do Mar	68	85	153	14,87
TOTAL	**233**	**796**	**1.029**	**100**

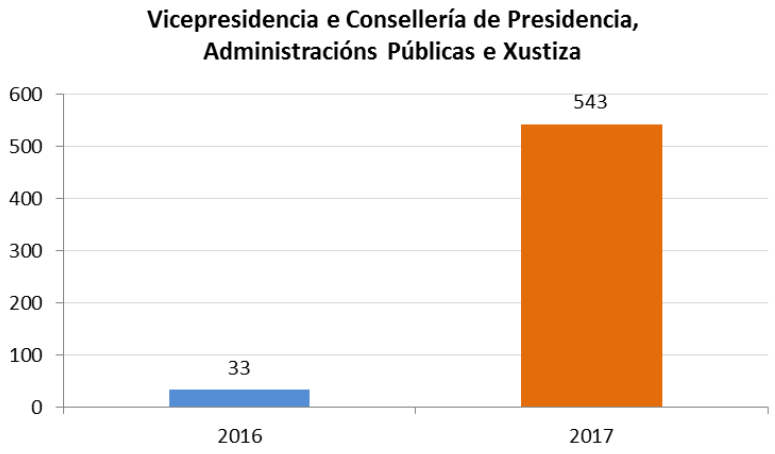


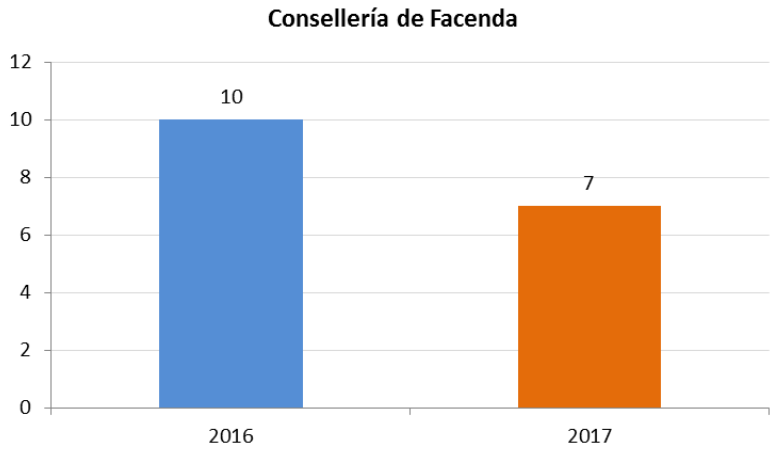
EVOLUCIÓN GLOBAL DAS SOLICITUDES PRESENTADAS:

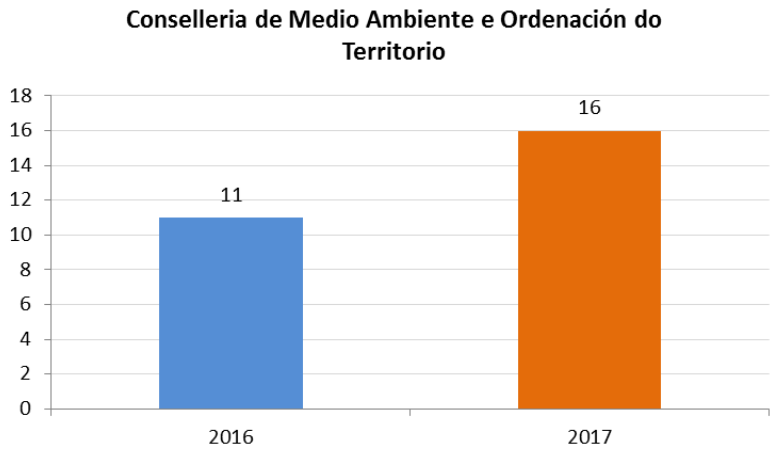


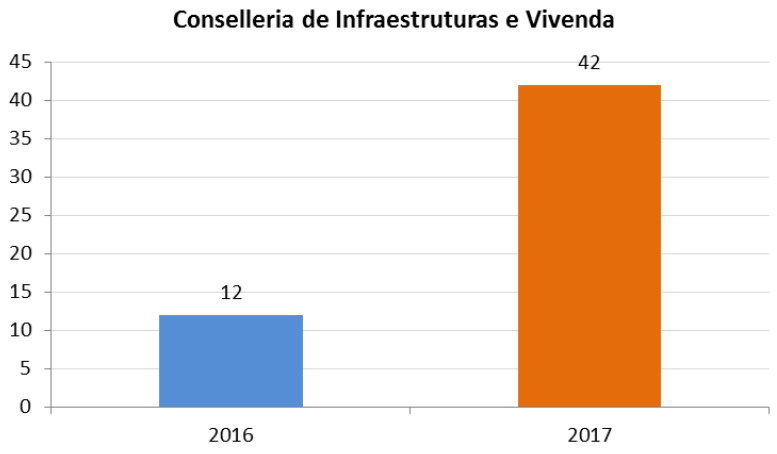
EVOLUCIÓN DAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR CONSELLERÍAS:

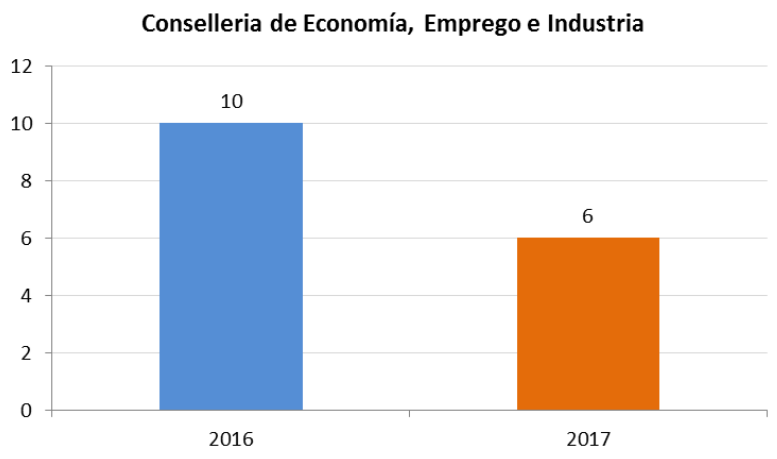


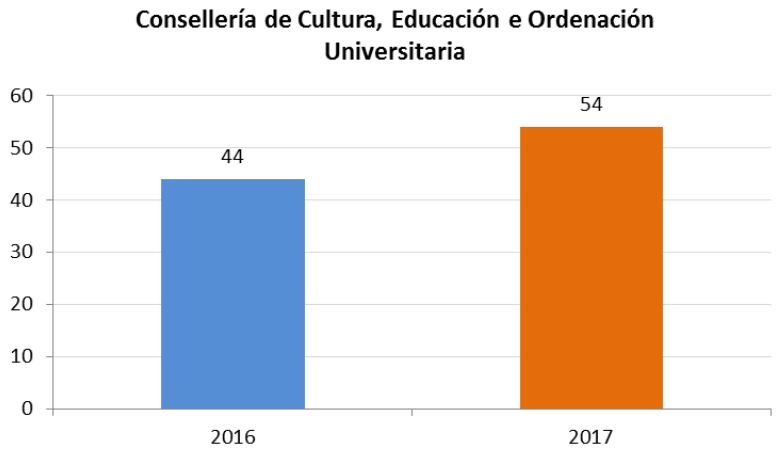


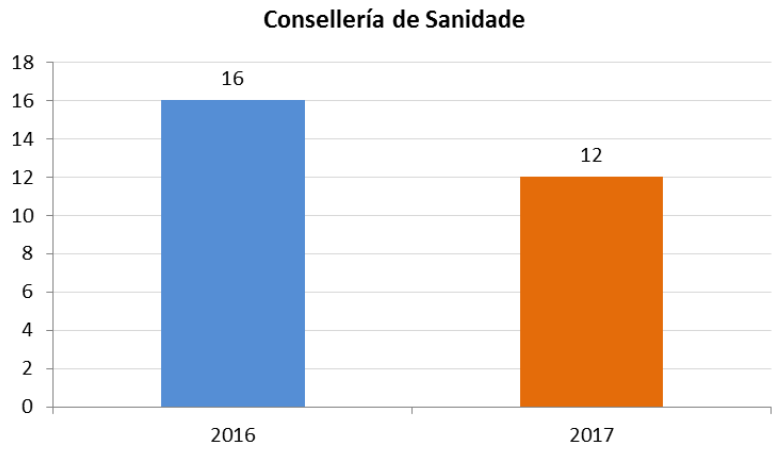



Conselleria de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
11
16
2016
2017

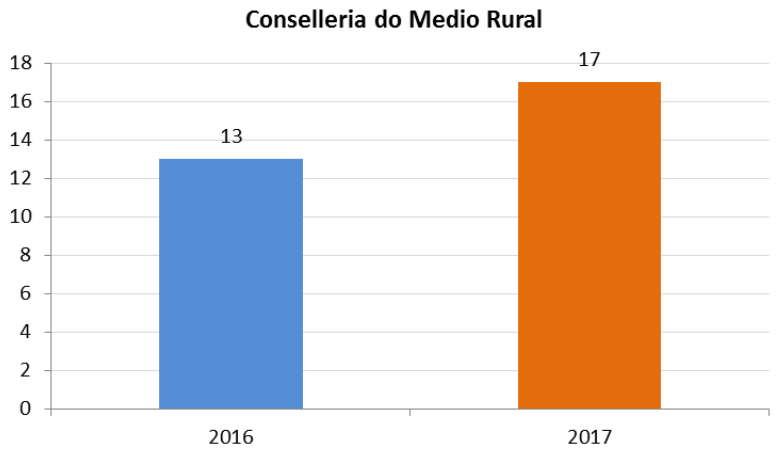

Conselleria de Infraestruturas e Vivenda
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
12
42
2016
2017

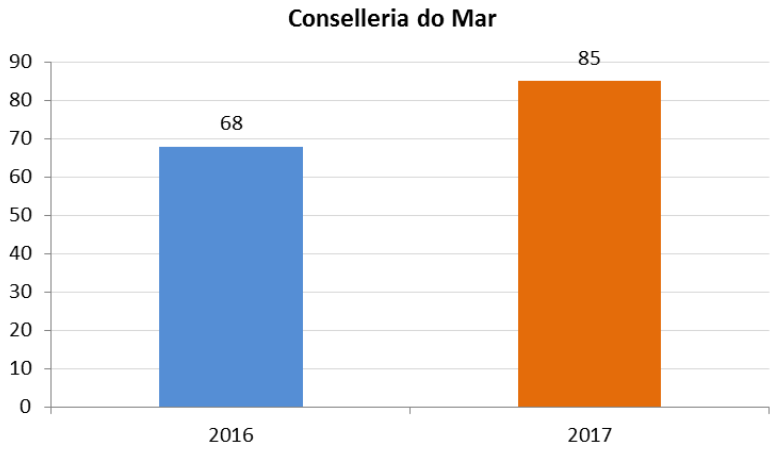

Conselleria de Economía, Emprego e Industria
12
10
8
6
4
2
0
10
6
2016
2017


Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria
60
50
40
30
20
10
0
44
54
2016
2017


Consellería de Sanidade
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
16
12
2016
2017

Conselleria de Política Social
7
6
5
4
3
2
1
0
6
5
2016
2017

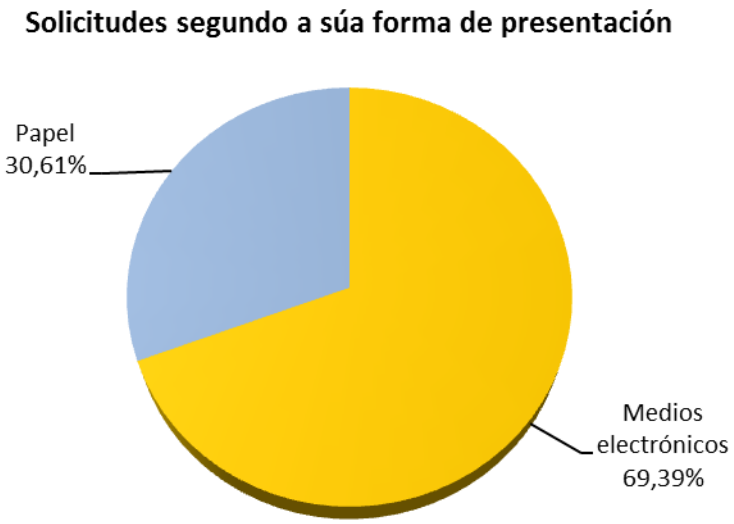




FORMA DE PRESENTACIÓN:

Segundo a súa forma de presentación, no ano 2017, 626 foron presentadas por medios electrónicos e 170 por papel (no ano 2016: 88 por medios electrónicos e 145 por papel). O que supón un notable incremento da utilización da Sede electrónica da Xunta de Galicia por parte da cidadanía (clara preferencia da súa presentación por medios electrónicos).

FORMA DE PRESENTACIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Acceso electrónico	88	626	714
Acceso en papel	145	170	315
TOTAL	**233**	**796**	**1.029**

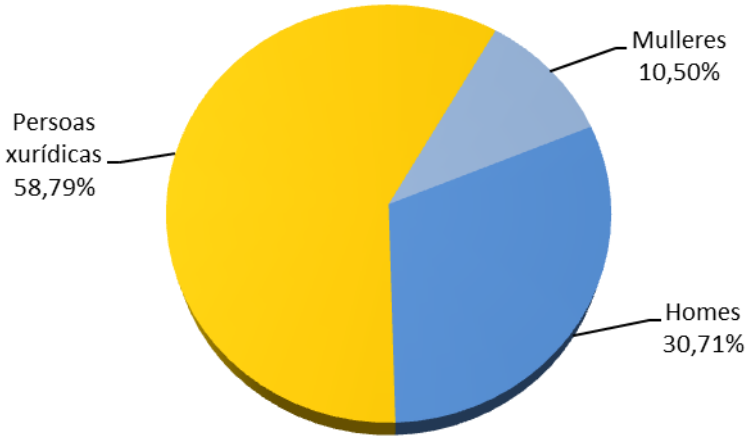


SEGUNDO A PERSOA SOLICITANTE DE INFORMACIÓN:

Tendo en conta a persoa solicitante de información, dun total de 796 no ano 2017, 63 foron presentadas por mulleres, 183 por homes e 550 por persoas xurídicas (no ano 2016: 45 por mulleres, 133 por homes e 55 por persoas xurídicas). O que supón un notable incremento do número de solicitudes presentadas por persoas xurídicas.

PERSOA SOLICITANTE	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Mulleres	45	63	108
Homes	133	183	316
Persoas xurídicas	55	550	605
TOTAL	**233**	**796**	**1.029**

Solicitudes segundo a persoa solicitante da información



Número de resolucións segundo a súa tipoloxía:

Do total de 1.029 solicitudes recibidas no período 2016/2017, o 93% (960) foron xa resoltas (188 no ano 2016 e 762 no ano 2017).

Das resoltas, 863 foron estimadas con acceso total, 156 no ano 2016 e 707 no ano 2017, o que supón un notable aumento de solicitudes de información concedidas.

En 16 supostos resolveuse conceder acceso parcial á información (7 no ano 2016 e 9 no ano 2017).

En 48 supostos ditas solicitudes foron inadmitidas, (23 no ano 2016 e 25 no ano 2017) 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 de Lei 19/2013, do 9 de decembro.

Do total de peticións de información, 14 foron resoltas con carácter desestimatorio, 4 no ano 2016 e 10 no ano 2017. Ditas denegacións fundamentáronse nalgún dos seguintes motivos previstos nos artigos 14 e 15 da Lei 19/213, do 9 de decembro:

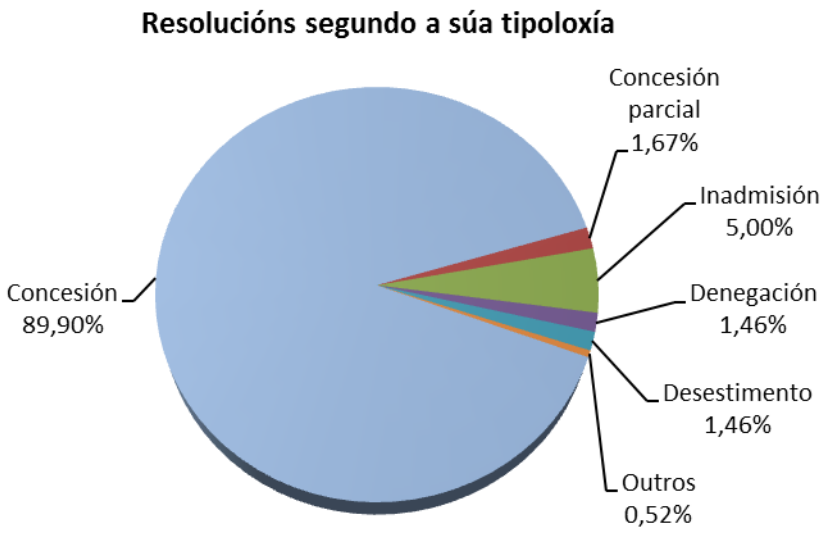
- A prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais, administrativos ou disciplinarios.

- 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.

En canto ós desistimentos, un total de 14 solicitantes desistiron das súas peticións de información, 5 no ano 2016 e 9 no ano 2017.

NÚMERO DE RESOLUCIÓNS SEGUNDO A SÚA TIPOLOXÍA:

TIPO DE RESOLUCIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Concesión	156	707	863
Concesión parcial	7	9	16
Inadmisión	23	25	48
Denegación	4	10	14
Desistimento	5	9	14
Outros (Regulación especial: disp. Adicional 1. Ley 19/2013)	3	2	5
TOTAL	**188**	**762**	**960**

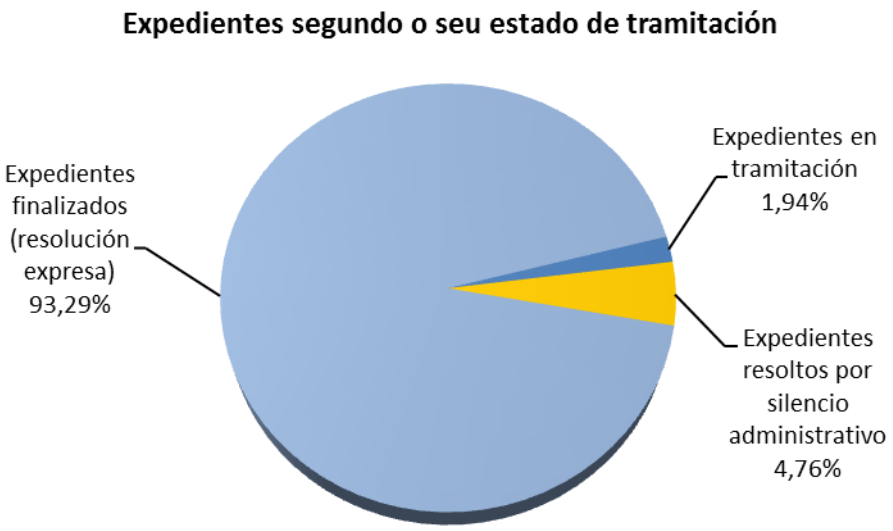


NÚMERO DE EXPEDIENTES SEGUNDO O SEU ESTADO DE TRAMITACIÓN:

En canto ao seu estado de tramitación, a situación é a seguinte:

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Expedientes finalizados (resolución expresa)	198	762	960
Expedientes en tramitación	1	19	20

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Expedientes resoltos por silencio administrativo	34	15	49
TOTAL	**233**	**796**	**1.029**



TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA:

A información solicitada é de distinta natureza, podendo clasificarse nas seguintes temáticas:

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Información institucional, organizativa e de planificación	20	13	33
Información sobre relaciones coa cidadanía	1	5	6
Información de relevancia xurídica	30	22	52
Información en materia de persoal	38	22	60
Retribucións de altos cargos	0	1	1
Retribucións de funcionarios	0	0	0
Información económica e estatística	8	9	17
Información orzamentaria	0	1	1
Información en materia patrimonial	1	17	18
Información en materia de contratación pública	14	21	35
Información sobre convenios	6	10	16
Información sobre encomendas de xestión	0	0	0
Información sobre subvencións e axudas	16	23	39
Información sobre ordenación do territorio e do medio ambiente	44	62	106
Información en materia de xogo	0	531	531

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Bo Goberno (relativa ás materias do título II Lei 1/2016)	0	0	0
Outra información	55	59	114
TOTAL	**233**	**796**	**1.029**

VI- CONSIDERACIÓNS FINAIS

2017 supuxo un incremento das peticións de acceso á información pública e das reclamacións ante a Comisión da Transparencia. As peticións refírense maioritariamente a información que non se facilita pola vía da publicidade activa.

A comisión consolidou a súa xestión a nivel administrativo e resolveu un gran número de recursos, que en xeral se notifican en prazo. Nas súas resolucións a comisión achega criterios de aplicación da normativa de transparencia de gran relevancia práctica, especialmente sobre a gratuidade do acceso, o concepto de información pública e a aplicación restritiva dos límites de acceso.

Aumentou o número de recursos contra as resolucións tanto da Xunta como das entidades locais (132). Ademais, as resolucións da Comisión da Transparencia foron adecuadamente executadas, aínda que nalgúns casos foi preciso requirir en varias ocasións o cumprimento da resolución.

Con carácter xeral os órganos estatutarios, a administración autonómica e os entes locais galegos desenvolveron adecuadamente as súas obrigacións de publicidade activa a través de webs ou portais específicos dedicados á transparencia. As carencias en determinados ámbitos locais explícanse pola dimensión e falta de recursos persoais e materiais dalgúns entes; con todo, o seu control corresponde aos propios concellos e aos tribunais, salvo a posibilidade de interpoñer queixa.

A valedora do pobo, como comisionada da transparencia, emitiu criterios de relevancia para o cumprimento das obrigacións da administración galega en materia de publicidade activa.

Pola súa banda, a Xunta de Galicia, a través da súa Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, presentou ao Valedor do Pobo o seu informe de transparencia.

Os suxeitos afectados pola lei galega de transparencia prestaron a colaboración necesaria á valedora para o correcto desenvolvemento das súas funcións.

As queixas en materia de transparencia desenvólvense na área T do Capítulo II.

CAPÍTULO 4

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

I- O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

1. O deber de colaboración, en xeral

Para o correcto desempeño das funcións estatutarias do Valedor do Pobo é fundamental a prestación dunha leal e rápida colaboración por parte das administracións obxecto de supervisión. Por esta razón, o artigo 26.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, establece que *"os poderes públicos de Galicia están obrigados a prestar o auxilio e cooperación que lles sexan demandados polo Valedor do Pobo nas súas investigacións e actuacións".*

Para os supostos máis graves de desatención ao deber legal de colaboración coas investigacións, o artigo 22.2 da Lei 6/84, do Valedor do Pobo, prevé a declaración de hostilidade e entorpecemento do seu labor. En concreto este apartado preceptúa que *"a negativa ou neglixencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada polo Valedor do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se fose o caso, ao Parlamento. Tamén poñerá os devanditos feitos en coñecemento do seu superior xerárquico, informando sobre o seu comportamento por se fose susceptible de corrección disciplinaria".*

Neste exercicio non foi necesario formular declaracións de hostilidade e entorpecemento. Non obstante, si tivemos que facer non poucos recordatorios de deberes legais e advertencias de declaración de hostilidade.

Ofrecemos a continuación un resumo dos niveis de colaboración das administracións públicas coa nosa institución durante o ano 2016. Ofrecemos unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso lembrar formalmente o seu deber de colaborar en prazo coa institución e advertirlles da posible declaración de hostilidade e entorpecemento da súa actitude con respecto a unha ou varias concretas investigacións. Por último, ofrécese unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso reiterar ata en dúas ocasións a solicitude de informe, xunto co número de casos (ou queixas) en que foi preciso facer estas reiteracións.

2. As advertencias de resposta urxente

Como sinalamos, en ocasións a institución vese na necesidade de facer advertencias especialmente enérxicas para obter a colaboración demandada, advertencias ás que acompañamos un recordatorio de deberes legais. En concreto sinalamos o seguinte:

O artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo impón a todos os organismos e dependencias administrativas aos que o Valedor requira informe sobre a tramitación das

queixas a obrigación de remitilos "no prazo de quince días". Ademais, o apartado 2 do mesmo artigo engade que "a negativa ou neglixencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada polo Valedor do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se é o caso, ao Parlamento."

No caso de non recibirse a correspondente resposta no prazo de 5 días entenderase rexeitado o recordatorio de deberes legais citado.

Enumeramos aquí as administracións e órganos aos que nos vimos obrigados a facer este tipo de advertencia.

Administración Autonómica:

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 47 veces

Q/12688/16 y acumulados, Q/1041/16, Q/12542/16, Q/13006/16, Q/13009/16, Q/14813/17, Q/209/16, Q/21465/17, Q/21504/17, Q/21564/17, Q/21576/17, Q/21986/17, Q/21987/17, Q/21988/17, Q/21990/17, Q/22199/17, Q/22251/17, Q/22472/17, Q/22673/17, Q/22691/17, Q/23859/17, Q/23866/17, Q/23890/17 y acumulados, Q/23918/17, Q/470/16, Q/50/17, Q/63592/16, Q/63598/16, Q/63599/16, Q/63668/16, Q/63673/16, Q/63698/16, Q/63728/16, Q/63729/16, Q/63735/16, Q/63768/16, Q/63791/16, Q/63863/16, Q/64085/16, Q/64298/16, Q/64304/16 y acumulados, Q/64792/16, Q/64860/16, Q/64877/16, Q/64888/16, Q/64892/16, Q/85/17 .

Consellería de Economía, Emprego e Industria: 14 veces

Q/12883/16, Q/12986/16, Q/13053/16, Q/13360/16, Q/13365/16, Q/13941/17, Q/20681/17, Q/22259/17, Q/22712/17, Q/22713/17, Q/22714/17, Q/53/17, Q/63701/16, y Q/644/16.

Consellería de Infraestruturas e Vivenda: 1 vez (Q/64091/16).

Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 12 veces

Q/63851/16, Q/64873/16, Q/13955/17, Q/22712/17, Q/22713/17, Q/22714/17, Q/12784/15, Q/42/16, Q/13659/17, Q/13660/17, Q/13661/17 y Q/13662/17.

Consellería de Política Social: 8 veces

Q/654/16, Q/13080/16, Q/22420/17, Q/63847/16, Q/74/17, Q/13990/17, Q/14459/17 y Q/21556/17.

Consellería de Sanidade: 3 veces

Q/14944/17, Q/14938/17 y Q/14941/17

Consellería do Medio Rural: 4 veces

Q/13969/17, Q/14923/17, Q/106/16, Q/13047/16

Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU): 1 vez (Q/14445/17)

Augas de Galicia: 1 vez (Q/13997/17)

Secretaría Xeral para o Deporte: 2 veces (Q/82/17 y Q/13220/17)

Administración Local:

Provincia de A Coruña

Concello da Baña	1 vez	Q/63871/16
Concello de Ames	3 veces	Q/14517/17 Q/14519/17 Q/14520/17
Concello de Bergondo	1 vez	Q/55/17
Concello de Boiro	4 veces	Q/14034/15 Q/64919/16 Q/21416/17 Q/13913/17
Concello da Coruña	1 vez	Q/64006/16
Concello de Cabana de Bergantiños	1 vez	Q/63823/16
Concello de Carral	1 vez	Q/64062/16
Concello de Coristanco	2 veces	Q/13955/17 Q/63892/16
Concello de Dodro	1 vez	Q/64927/16
Concello de Fisterra	1 vez	Q/14956/17
Concello de Malpica de Bergantiños	1 vez	Q/14016/15
Concello de Oroso	1 vez	Q/13035/16
Concello de Padrón	3 veces	Q/12585/16 Q/14811/17 Q/63881/16
Concello da Pobra do Caramiñal	5 veces	Q/63706/16 Q/63707/16 Q/63708/16 Q/63825/16 Q/13019/16
Concello de Ponteceso	1 vez	Q/12487/16
Concello de Pontecesures	1 vez	Q/63696/16

Concello de Porto do Son	1 vez	Q/13213/17
Concello de Santiago de Compostela	1 vez	Q/13023/15
Concello de Sobrado	1 vez	Q/13452/15

Provincia de Lugo

Concello de Baralla	1 vez	Q/226/15
Concello de Chantada	2 veces	Q/97/17 Q/20746/14
Concello de Foz	1 vez	Q/14789/17
Concello de Lugo	3 veces	Q/23340/15 Q/14451/17 Q/402/16
Concello de Pol	1 vez	Q/63601/16
Concello de Sarria	6 veces	Q/13387/16 y acumulados Q/64107/16 Q/64107/16 Q/13947/17 Q/64107/16 Q/13947/17
Concello de Triacastela	3 veces	Q/13215/17 Q/14851/17 Q/14812/17
Concello de Viveiro	1 vez	Q/63758/16

Provincia de Pontevedra

Concello de Baiona	3 veces	Q/31/15 Q/14396/15 Q/14396/15
Concello de Cangas	1 vez	Q/14438/17
Concello de Gondomar	1 vez	Q/63612/16
Concello de Moaña	3 veces	Q/12761/16 Q/63748/16 Q/16402/17
Concello de Mondariz	1 vez	Q/14967/17

Concello de Nigrán	2 veces	Q/14326/17 Q/63605/16
Concello de Pazos de Borbén	2 veces	Q/14839/17 Q/14269/17
Concello de Ponteareas	6 veces	Q/12513/16 Q/23065/14 Q/23101/14 Q/63628/16 Q/63629/16 Q/63917/16
Concello do Porriño	2 veces	Q/21321/17 Q/21438/17
Concello de Salceda de Caselas	3 veces	Q/14910/17 Q/21385/17 Q/63853/16,
Concello de Salvaterra de Miño	1 vez	Q/14679/13
Concello de Tui	3 veces	Q/13952/17 Q/14375/17 Q/13318/15
Concello de Vigo	8 veces	Q/64064/16 Q/899/16 Q/21483/17 Q/12642/16 Q/84/17 Q/16135/17 Q/16137/17 Q/100/17

3. As administracións u órganos aos que se reiterou a petición de informe ata en dúas ocasións, e número de queixas en que tal circunstancia deuse

A) XUNTA DE GALICIA

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	20
Consellería de Economía, Emprego e Industria	31
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	90
Consellería de Sanidade	47
Consellería de Política Social	27
Consellería del Medio Rural	14
Consellería de Facenda	1
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	3

B) OUTRAS ADMINISTRACIONS

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Deputación Provincial de Lugo	1
CIUG	1

B) CONCELLOS

A CORUÑA

Concello	Nº Queixas
A Baña	5
A Coruña	4
A Pobra do Caramiñal	7
Ames	3
Bergondo	1
Boiro	4
Cabana de Bergantiños	5
Cabanas	2
Cambre	1
Cariño	1
Carral	1
Cedeira	1
Coristanco	2
Curtis	1
Dodro	1
Ferrol	6
Fisterra	3
Irixoa	1
Malpica de Bergantiños	1
Ordes	1
Oroso	1
Outes	1
Padrón	4
Ponteceso	2
Porto do Son	1
Rianxo	1
Ribeira	1
Santiago de Compostela	11
Zas	1

LUGO

Concello	Nº Queixas
Begonte	1
Burela	1
Chantada	1
Foz	2
Lugo	3
Sarria	4
Triacastela	5
Viveiro	3

OURENSE

Concello	Nº Queixas
Os Blancos	1
Ourense	4

PONTEVEDRA

Concello	Nº Queixas
A Guarda	4
Agolada	1
Baiona	4
Cangas	1
Gondomar	2
Illa de Arousa	1
Marín	4
Moaña	4
Mondariz	1
Nigrán	3
Pazos de Borbén	2
Poio	2
Ponteareas	7
Pontecesures	1
Pontevedra	3
O Porriño	7
Salceda de Caselas	5
Tui	2
Valga	1
Vigo	8

CAPÍTULO 5
AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

I- AS RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE DIRIXIU ALGUNHA RESOLUCIÓN

1. Introdución

O artigo 32.1 da Lei do Valedor do Pobo preceptúa que a institución poderá "formular ás autoridades e funcionarios das Administracións públicas advertencias, recomendacións, recordatorios de deberes legais e suxestións para a adopción de novas medidas", mentres o parágrafo 2º do mesmo artigo impón a funcionarios e autoridades o deber de responder "sempre por escrito e no prazo dun mes" a estas resolucións. Por tanto, establécese unha 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 establezan as medidas oportunas para facer un adecuado seguimento desa efectividade, xeralmente solicitando ao reclamante que nos traslade a falta de cumprimento do recomendado. No caso de confirmar esa falta de efectividade a resolución terase por rexeitada, a pesar da aceptación formal. O mesmo sucede coas resolucións pendentes de resposta durante moito tempo; se se esgotan as posibilidades de recibir unha resposta, despois de reiterala insistentemente, a resolución tense por rexeitada.

A Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, establece para os casos de rexeitamento das resolucións un mecanismo de publicidade específica que faga manifesto o reproche que esta circunstancia merece. O artigo 33.2 sinala que "se non obtivese unha xustificación adecuada, incluirá tal asunto no seu informe anual ou especial con mención dos nomes das autoridades ou funcionarios que persistan naquela actitude, especialmente nos casos en que, considerando o Valedor do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguiu."

Por iso, facemos constar detalladamente o contido das respostas proporcionadas polas administracións ou órganos aos que se dirixiu algunha resolución. Esta mención realízase tamén no comentario de cada unha das áreas, destacando as resolucións rexeitadas, de acordo co citado artigo 33.2.

É importante destacar que as resolucións pendentes de resposta expresa enténdense aceptadas despois de transcorrido o prazo para iso, un mes, sen prexuízo de que se siga requirindo a resposta expresa e que se concrete a forma en que se deu efectividade á resolución. Por esta causa nalgúns comentarios damos un mesmo tratamento ás resolucións aceptadas e ás *pendentes de efectividade*, sen prexuízo do que se resolva finalmente en relación con estas últimas. As que figuran como *pendentes* nas

listaxes que se mencionan a continuación formuláronse hai pouco tempo e por tanto non poden considerarse aceptadas tacitamente.

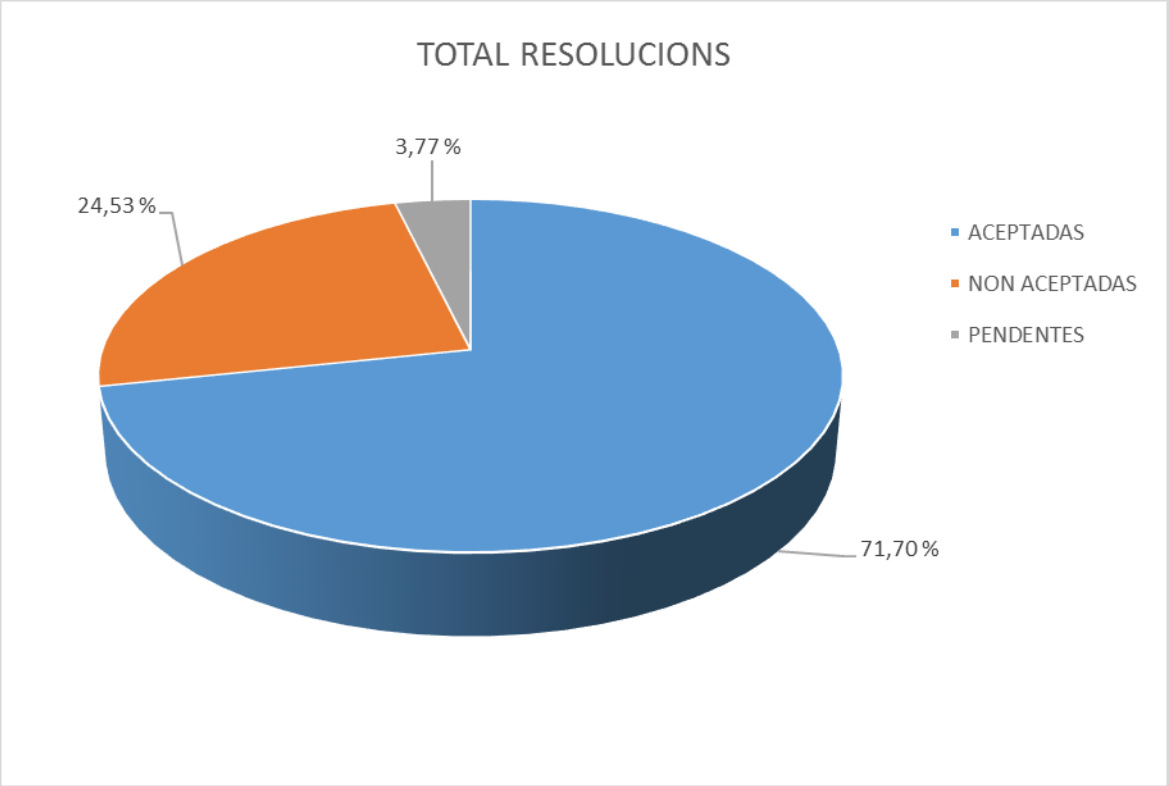
2. Respostas das diferentes administracións e órganos ás resolucións do Valedor do Pobo

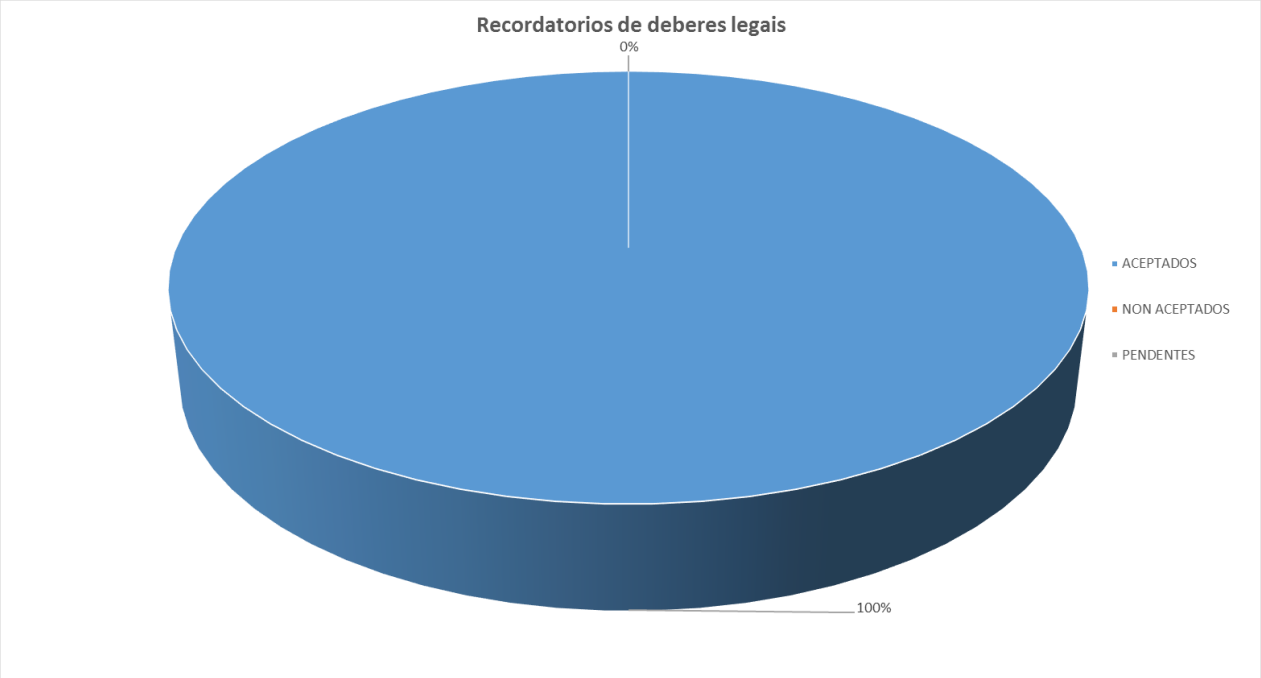
Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	1	1	0	0
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	12	5	7	0
Consellería de Sanidade	7	7	0	0
Consellería de Política Social	36	24	10	2
Consellería de Facenda	1	1	0	0
Deputación da Coruña	3	1	0	2
CIUG	5	4	1	0
Universidade de Santiago de Compostela	1	1	0	0
Protección Civil de Vigo	1	1	0	0
Concello da Coruña	2	1	1	0
Concello dea Cañiza	1	0	1	0
Concello da Baña	1	1	0	0
Concello da Laracha	1	1	0	0
Concello da Pobra de Trives.	1	1	0	0
Concello da Pobra do Caramiñal.	4	4	0	0
Concello de Arteixo	1	0	1	0
Concello de Barro	1	1	0	0
Concello de Cambre	1	1	0	0
Concello de Baiona	1	1	0	0

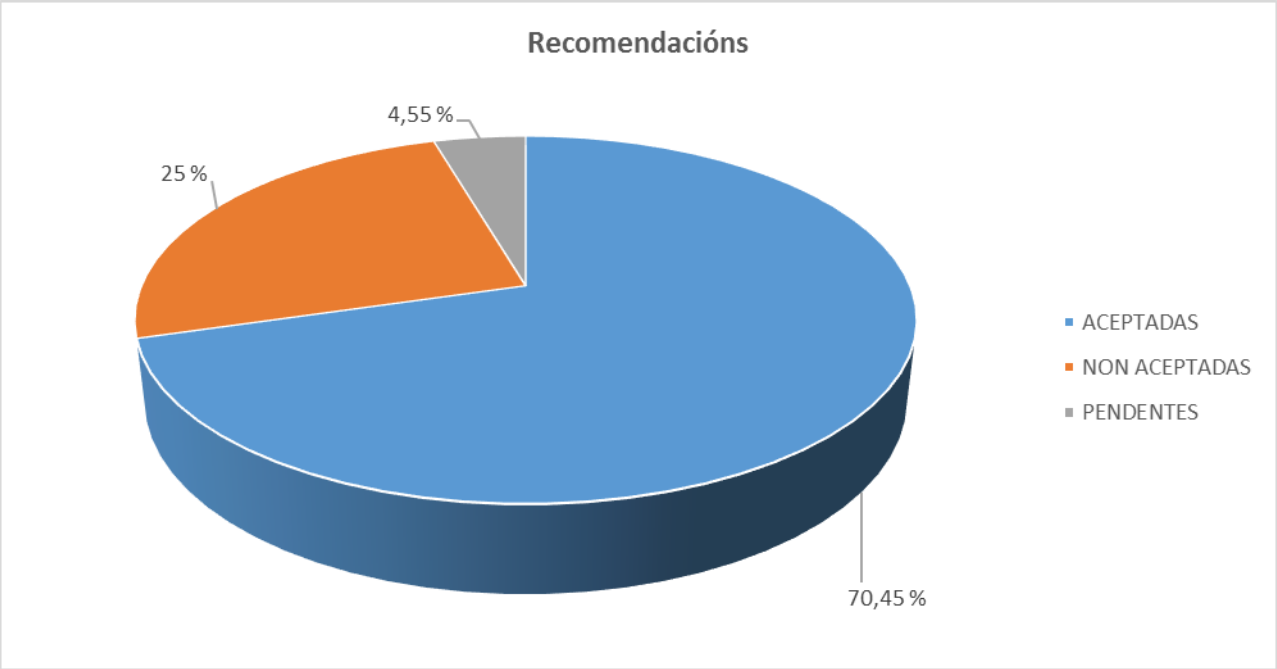
Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Concello de Lousame.	1	1	0	0
Concello de Culleredo	1	1	0	0
Concello de Ferrol	3	3	0	0
Concello de Meaño	1	1	0	0
Concello de Oleiros	1	0	1	0
Concello de Neda	1	1	0	0
Concello de Ordes	1	1	0	0
Concello de Padrón	2	2	0	0
Concello de Ponteareas	2	0	2	0
Concello de Pontevedra.	1	1	0	0
Concello de Santiago de Compostela	4	3	1	0
Concello de Tomiño	1	0	1	0
Concello de Teo	1	1	0	0
Concello de Triacastela	1	1	0	0
Concello de Vigo	2	2	0	0
Concello de Vilaboa	1	1	0	0
Abanca	1	1	0	0

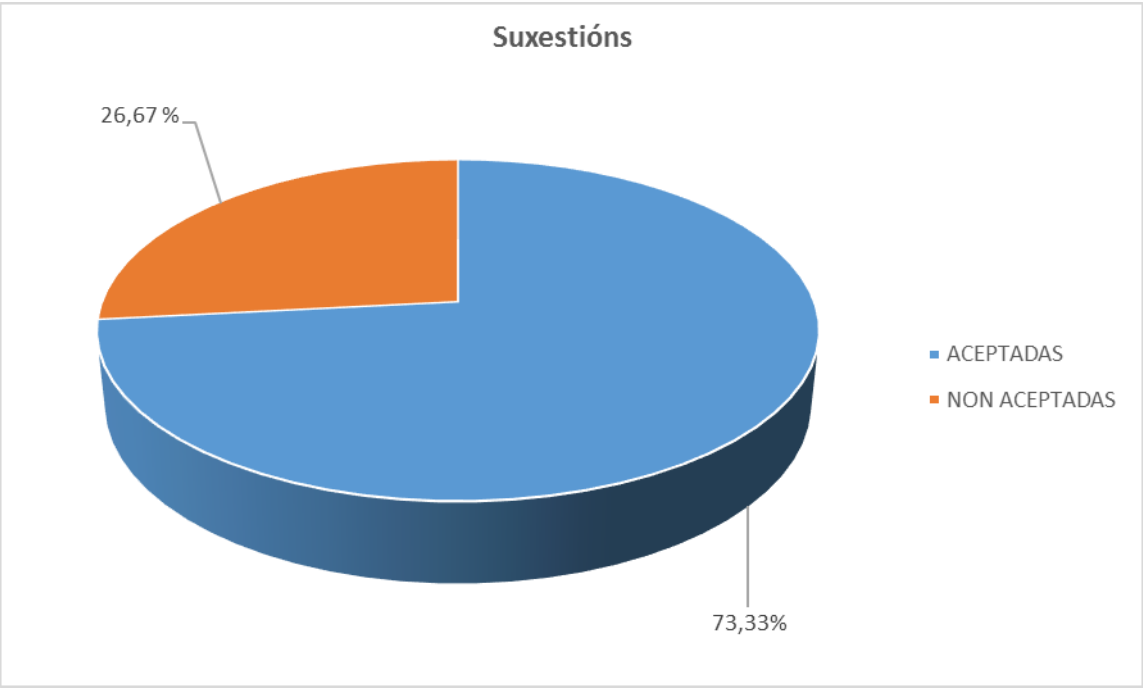
II. RESUMO DAS RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO E DA SÚA ACEPTACIÓN POLAS CORRESPONDENTES ADMINISTRACIÓNS

RESOLUCIONES FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NO ACEPTADAS		PENDIENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legais	3	3	100	0	0	0	0
Recomendacións	88	62	70,45	22	25	4	4,55
Suxestións	15	11	73,33	4	26,67	0	0,00
Total resolucións	106	76	71,70	26	24,53	4	3,77




Recordatorios de deberes legais
0%
100%
ACEPTADOS
NON ACEPTADOS
PENDENTES


Recomendacións
4,55 %
25 %
70,45 %
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS
PENDENTES


Suxestións
26,67 %
73,33%
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS

III. AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

Área de cultura e política lingüística

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13006/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptado
Q/13253/17	Concello da Coruña	Aceptado
Q/22474/17	Concello de Triacastela	Aceptado

2. RECOMENDACIÓNS

Área de emprego público e interior

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14415/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/12859/16 Q/12861/16 Q/12862/16 Q/12875/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/64895/16	Concello de Meaño	Aceptada
Q/39367/15	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/1005/16 Q/13982/17	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/12203/15	Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Aceptada
Q/16401/17	Concello de Padrón	Aceptada
Q/24058/17	Consellería de Facenda	Aceptada

Área de Urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14636/17	Concello de Vigo	Aceptada Pendente de efectividade

Área de Medio Ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/367/16	Concello da Pobra do Caramiñal	Aceptada
Q/12615/16	Concello da Pobra do Caramiñal	Aceptada
Q/12934/16	Concello da Pobra do Caramiñal	Aceptada
Q/13019/16	Concello da Pobra do Caramiñal	Aceptada
Q/12890/16	Concello de Tomiño	Non aceptada
Q/13322/15	Concello da Laracha	Aceptada
Q/23065/14	Concello de Ponteareas	Non aceptada
Q/23101/14	Concello de Ponteareas	Non aceptada
Q/13120/16	Concello da Pobra de Trives	Aceptada pendente de efectividade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14382/17	Concello de Culleredo	Aceptada pendente de efectividade
Q/63824/16	Concello de Ferrol	Aceptada pendente de efectividade
Q/22412/17	Concello de Ferrol	Aceptada pendente de efectividade

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1041/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/13779/15	Concello de Vigo	Aceptada
Q/63861/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/64009/16	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada Parcialmente
Q/12595/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/23162/15	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/14530/17 á Q/14596/17	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG)	Non Aceptada
Q/14625/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non Aceptada
Q/14970/17 á Q/16090/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non Aceptada
Q/14889/17	Deputación Provincial A Coruña	Pendente
Q/14958/17	Deputación Provincial A Coruña	Pendente
Q/12595/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non Aceptada
Q/21562/17	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG)	Aceptada
Q/21581/17	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG)	Aceptada
Q/22430/17	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG)	Aceptada
Q/23930/17	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG)	Aceptada
Q/21571/17	Consellería de Política Social	Aceptada

Área de servizos sociais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13364/16	Concello de Oleiros	Non aceptada
Q/13239/17	Concello de Ordes	Aceptada parcialmente
Q/16392/17	Concello de Santiago de Compostela	Con efectividade
Q/35804/15	Concello de Santiago de Compostela	Con efectividade
Q/39390/15	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/595/16	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/595/16	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/1134/16	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/63651/16	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/63690/16	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/13928/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/13239/17	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/654/16	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/13022/16	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/12619/16	Consellería de Política Social	Aceptada parciamente
Q/14019/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/14443/17	Consellería de Política Social	Aceptada parciamente
Q/14947/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/13191/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/13196/17	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/14268/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/21406/17	Consellería de Política Social	Pendente
Q/20683/17	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/16369/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/16387/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/21333/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/14918/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/22427/17	Consellería de Política Social	Non Aceptada
Q/22258/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/22200/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/22688/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/24069/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente

Área de traballo e seguridade social

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/63842/16, Q/63844/16, Q/63845/16 e Q/63846/16	Concello da Baña	Aceptada

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/22034/17 á Q/22090/17	Consellería de Sanidade	Aceptada

Área de administración económica e transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14318/17	Concello de Arteixo	Non aceptada
Q/13936/17	Concello de Santiago de Compostela	Non aceptada

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13236/17 e Q/13237/17	Concello de Lousame	Aceptadas
Q/16145/17	Concello de Neda	Aceptada
Q/22510/17	Concello de Barro	Aceptada Pendente de efectividade
Q/25973/17	Concello de Padrón	Aceptada
Q/26299/17	Concello de Teo	Aceptada

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13231/17	Conselleria de Política Social	Aceptada
Q/16381/17	Concello de Cambre	Aceptada
Q/24110/17	Conselleria de Política Social	Pendente

Área de cultura e política lingüística

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/21388/17	Consellería de Política Social	Aceptada

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/63908/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada

Área de Vivenda e Desafiuzamentos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/83/17	Concello de Ferrol	Aceptada
Q/14474/17	Concello da Coruña	Non aceptada

Área de seguridade cidadá e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/63720/16	Concello de Pontevedra	Aceptada
Q/14523/17	Protección Civil de Vigo	Aceptada

3. SUXESTIÓNS

Área de emprego público e interior

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/954/16	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/584/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/13675/17	Consellería de Sanidade	Aceptada

Área de urbanismo.

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/640/16	Concello de Vilaboa	Aceptada
Q/13937/17	Concello da Cañiza	Non aceptada

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14814/17, Q/14815/17 e Q/14816/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non Aceptada

Área de servizos sociais

QUEIXA	ADMINISTRACION	ESTADO ACTUAL
Q/13209/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/22000/17	Consellería de Política Social	Aceptada

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1089/16	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/14641/17 á Q/14646/17	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/16144/17, Q/16416/17 á Q/20668/17	Consellería de Sanidade	Aceptada

Área de administración económica e transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13234/17	Deputación Provincial da Coruña	Aceptada
Q/21324/17	Abanca	Aceptada

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/25926/17	Concello de Baiona	Aceptada parcialmente

Área de menores.

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13231/17	Consellería de Política Social	Aceptada

CAPÍTULO 6

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

I. INTRODUCIÓN

Neste apartado detállanse parte das accións despregadas durante 2017 por este alto comisionado parlamentario no ámbito das relacións institucionais, a tramitación parlamentaria, a actividade protocolaria e os contactos con redes cidadás, asociacións e outras defensorías, tanto españolas como internacionais, coas que mantén relación esta institución.

Inclúense, así mesmo, parte das actuacións de divulgación máis relevantes da anualidade, así como unha descrición das prácticas desenvolvidas no seo da organización no cumprimento das súas funcións.

II. COMPARECENCIAS ANTE O PARLAMENTO DE GALICIA

O Valedor do Pobo, como alto comisionado do Parlamento de Galicia, está obrigado a dar conta ante a Cámara galega da xestión realizada cada ano, por medio dun informe que presenta no período ordinario de sesións. A Lei 6/1984 do Valedor do Pobo regula que esta rendición de contas ha de materializarse mediante a presentación en sede parlamentaria do informe anual de xestión, así como de informes extraordinarios cando a gravidade ou urxencia dos feitos o aconsellen.

Nos últimos exercicios a institución cumpriu co compromiso de presentar o informe anual á presidencia do Parlamento de Galicia nos primeiros meses do ano para que os representantes da Cámara poidan ter unha visión actualizada e contextualizada dos asuntos que afectan os cidadáns e son trasladados ao Valedor do Pobo.

O 27 de marzo de 2017, a valedora do pobo entregou á Presidencia do Parlamento de Galicia o informe anual sobre a actividade institucional despregada durante o ano 2016. O 3 de abril, a alta comisionada parlamentaria compareceu ante a Comisión de Peticións do Parlamento de Galicia, para a presentación do mencionado informe. A memoria anual concluíu a súa tramitación parlamentaria o 25 de abril de 2017 coa intervención da máxima representante da institución ante o Pleno da Cámara.

III- RELACIÓNS CON ORGANIZACIÓNS SOCIAIS E COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

As reunións de traballo relacionadas coas investigacións desenvolvidas pola institución do Valedor do Pobo recóllense na axenda da organización (http://www.valedordopobo.gal/es/agenda-institucional-do-valedor-do-pobo/).

Son habituais as reunións con colectivos cidadáns, organizacións non gobernamentais, asociacións, organizacións sociais e representantes de diferentes administracións públicas para coñecer de primeira man as súas preocupacións e necesidades. O Valedor do Pobo é unha institución pensada por e para as persoas xa que a función de control das administracións abórdase, precisamente, con base nas queixas que a cidadanía presenta.

O desempeño das actividades dirixidas á cidadanía, así como a defensa dos seus dereitos constitucionais e estatutarios, esixen o desenvolvemento de medidas de achegamento a colectivos con intereses lexítimos e diversos. Neste sentido, cada ano a defensoría empéñase en coñecer o labor despregado polas entidades que traballan con persoas vulnerables ou tentan influír en mellorar as políticas públicas de índole variada.

> O Valedor do Pobo é unha institución pensada por e para as persoas.

Durante o ano 2017 a defensoría coidou a relación cos axentes sociais, especialmente con entidades que apoian ás persoas en situacións desfavorables. Desta práctica extraéronse conclusións relevantes e mesmo aplicables á resolución de conflitos achegados polos cidadáns a esta institución.

En paralelo prográmanse entrevistas con representantes das administracións públicas e autoridades que xestionan as políticas para poñer de manifesto o criterio do Valedor do Pobo respecto de problemáticas concretas e así poder axilizar as actuacións e tratar de liquidar diferenzas de criterio, nos casos nos que resulta preciso.

1. Reunións con representantes da administración autonómica, municipal e doutros servizos públicos

Entre os encontros multilaterais mantidos con autoridades da administración autonómica, destacan os seguintes:

- A secretaria xeral para ou deporte, Marta Míguez, visitou a institución tras ser nomeada co obxectivo de coordinar actuacións.

-O Vicepresidente da Xunta de Galicia entregou á valedora os informes de transparencia correspondentes ao ano 2016.

-Reunión con representantes da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural da Xunta de Galicia e das deputacións de Lugo e Ourense sobre a candidatura da Ribeira Sacra a Patrimonio da Humanidade.

Os encontros celebrados con representantes das corporacións municipais e deputados provinciais resultan imprescindibles como mecanismo para coordinar actividades e axilizar a resolución de situacións que afectan a persoas nas súas demarcacións. Neste 2017, a valedora do pobo viuse con:

Representantes do Concello de Chantada e persoal técnico da Deputación de Lugo, que solicitaron unha acción de mediación ao Valedor do Pobo sobre a estrada LU 1801.

-O alcalde de Láncara, que lle transmitiu a súa preocupación polo pago das actualizacións do Imposto de Bens Inmobles (IBI) en edificacións do medio rural.

-Xosé Francisco Ferreira Abelleira, concelleiro do Carballiño, para reactivar unha proposta de erradicación do chabolismo no municipio.

-Alcalde de Fisterra sobre a tramitación de queixas que implicaron a esta administración local.

Na área da Administración Xeral do Estado, destacan as reunións mantidas con diferentes representantes, no marco dos novos nomeamentos e despedidas protocolarias. Na anualidade resultaron frecuentes e fluídos os contactos cos representantes do ámbito xudicial nesta comunidade, en concreto co presidente do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia e da Fiscalía.

As reunións mantidas con representantes parlamentarios normalmente están relacionadas con actuacións de investigación emprendidas polos grupos ou polo interese que espertan neles determinadas cuestións expostas polos cidadáns. Noutros casos enmárcanse nun contexto puramente institucional e de diálogo cos responsables do Parlamento de Galicia do que a institución do Valedor do Pobo é alta comisionada. Así resultaron habituais as reunións coa presidencia da Cámara galega e con representantes dos diferentes grupos.

Tras a presentación do informe ordinario 2015 celebrouse unha rolda de contactos cos portavoces dos grupos parlamentarios

O 15 de maio, como iniciativa nova, celebrouse unha rolda de contactos nas dependencias do Valedor do Pobo con todos os portavoces dos grupos parlamentarios coa idea de dar traslado das actuacións emprendidas pola defensoría tras dar a coñecer na Cámara o Informe Ordinario 2016 e tomar nota das propostas que os representantes desta lle fixeron chegar á titular da institución.

Mantívose contacto, así mesmo, con representantes académicos e de goberno das tres universidades galegas. A resposta á chamada á colaboración no marco das relacións institucionais cos tres reitorados foi sempre positiva.

Durante o primeiro trimestre do ano celebráronse reunións de coordinación cos tres defensores universitarios. Tamén se convocou á sede da defensoría ao representante da Comisión Interuniversitaria de Galicia co obxecto de aclarar incertezas sobre a celebración da proba de acceso á Universidade ABAU, que substituíu á antiga Selectividade.

Resulta habitual a colaboración, e en 2017 así quedou patente, con membros da comunidade docente aos que se apoiou na organización de xornadas e/ou seminarios con obxectivos compartidos.

2. Reunións con organizacións sociais e cidadás

Ao longo do ano 2017 celebráronse reunións e entrevistas con múltiples entidades que representan intereses de diferentes grupos de cidadáns. En todas elas tratouse de trasladar á institución do Valedor do Pobo a situación na que se atopan os colectivos máis vulnerables e, por tanto, máis necesitados de protección.

Así o fixeron ao longo destes doce meses:

- Membros da Mesa Estatal Prol-Referendo das Pensións (MERP) para a defensa constitucional das pensións.

-Representantes da Asociación coruñesa de fibromialxia, fatiga crónica e sensibilidade química, con motivo da conmemoración do Día internacional destas doenzas.

-Representantes das Escolas Católicas de Galicia.

-Representantes de MODEPEN, Movemento galego pola defensa do sistema público de pensións.

Algúns destes encontros derivaron na apertura de investigacións e estudos monográficos sobre as problemáticas expostas.

Noutros casos, son as persoas afectadas por diferentes problemas expostos nas queixas as que solicitan achegarse en persoa ao titular da institución do Valedor do Pobo para solicitar amparo. Desde a defensoría ofrécese audiencia, como regra xeral, a todas as persoas que solicitan explicar a súa problemática.

> A defensoría dá voz e escoita a todas as persoas que solicitan explicar a súa problemática

Así, polo despacho da actual valedora pasaron persoas de moi diversa procedencia e con problemas igual de diferentes. A mediación converteuse nun instrumento recorrente na resolución de moitos dos seus conflitos. Así, por exemplo, deuse audiencia a:

- Persoas afectadas polo peche do Centro de Información á Muller (CIM) de Ponte Caldelas, acompañadas de representantes da Asociación de Profesionais dos CIM de Galicia.

-O director e a orientadora dun CPI de Nigrán para aclarar aspectos relacionados cunha queixa recibida e que afectou o centro.

-Plataforma de pais e nais do IES de Ames *Solucións IES Ames* contraria, entre outras cuestións, á modificación dos itinerarios educativos do centro.

-Plataforma contra o *catastrazo* de Pantón que acudiu a expoñer a grave situación derivada da actualización do catastro, que afectou as liquidacións do IBI.

-Representación de alumnos da Universidade de Santiago en defensa da implantación nesta universidade do Grao en Criminoloxía.

-Grupo de veciños da Comunidade de Montes de Baredo (Concello de Baiona, en Pontevedra) afectados pola proxección dun campo de golf na zona con afectación a mananciais existentes.

IV- ENCONTROS E ACTOS OFICIAIS

A institución do Valedor do Pobo e, en especial, o seu titular e adxunto, son convidados cada ano para asistir a diversos actos oficiais de representación. Entre eles inclúense homenaxes, actividades conmemorativas, festividades, entrega de distincións, etc.

Como en anos anteriores, a titular da defensoría estivo presente no acto solemne celebrado o 5 de decembro con motivo do XXXIX aniversario da Constitución na Delegación do Goberno da Coruña, así como na apertura do ano académico, o ano xudicial e outros actos de conmemoración do Día de Galicia, o Apóstolo e as celebracións do Día dás Letras Galegas.

Merece mención á parte a participación da valedora do pobo e representantes do seu equipo en actos celebrados en sede parlamentaria. Así representantes da institución estiveron presentes na conmemoración do 35 aniversario da toma de posesión de Fernández Albor como presidente da Xunta; na entrega das Medallas do Parlamento de Galicia e na presentación de diferentes publicacións.

A actual valedora estivo presente, así mesmo, na apertura do curso académico da Real Academia Galega de Xurisprudencia e Lexislación e en boa parte dos actos convocados por esta entidade á que pertence.

V- ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN, DIVULGACIÓN E PEDAGOXÍA DE DEREITOS

Parte importante da misión despregada por este alto comisionado parlamentario en relación coa salvagarda dos dereitos humanos aséntase nas políticas de comunicación e divulgación. Cada ano a defensoría intensifica os seus esforzos para estar presente nos principais foros públicos e institucionais, co obxectivo de manter a súa vinculación coa realidade e coñecer de primeira man as inquietudes das persoas ás que se representa.

Consolídanse as accións para o intercambio de coñecementos en aspectos relacionados cos dereitos dos menores, as persoas con discapacidade e o entorno rural.

Desenvolvéronse na anualidade diversas iniciativas informativas. Púxose o foco na promoción da actividade investigadora e formativa en materia de dereitos coa proposta de seminarios técnicos de organización propia e colaborativa nos que se tomou parte. Este ano púxose o foco en áreas como a dos dereitos das persoas con discapacidade, os menores, as persoas da contorna rural.

1. Grupo de traballo sobre accesibilidade universal

O 4 de decembro de 2017 venceu o prazo legal que obrigaba aos poderes públicos a asegurar a accesibilidade universal. O Valedor do Pobo encargou durante a anualidade ás catro entidades máis representativas da diversidade funcional en Galicia un traballo de campo, cuxos primeiros avances evidenciaron carencias nesta materia.

Os primeiros resultados do traballo de campo desenvolvido por ONCE, COGAMI, FADEMGA Plena Inclusión Galicia e á Federación de Asociacións de Persoas Xordas (FAXPG) como base para a elaboración do Informe Extraordinario sobre accesibilidade en Galicia, evidenciaron que aínda resta camiño por percorrer cara á accesibilidade universal na nosa comunidade.

A valedora do pobo asinou en decembro de 2016 un convenio de colaboración coas entidades para desenvolver un estudo completo da accesibilidade en Galicia. A accesibilidade debe substituír á discapacidade nun prazo curto de tempo e a defensoría quixo contribuír a este futuro coa realización dunha diagnose das dificultades de accesibilidade física e sensorial que afectan as persoas na nosa comunidade.

2. Actuacións focalizadas á contorna rural

Milagros Otero elevou unha consulta durante 2017 aos 200 concellos con menos poboación de Galicia para coñecer de que maneira abordan os seus servizos sociais a atención á poboación rural en exclusión social ou en risco de padecela. Con esta iniciativa a institución achegouse de oficio aos problemas da contorna rural que no anterior exercicio só supuxeran un 0,1% das queixas tramitadas.

A iniciativa afectou a todos os concellos galegos cunha poboación inferior aos 5.000 habitantes coa intención de coñecer de que maneira responden os seus respectivos servizos sociais aos casos de exclusión ou risco de exclusión da poboación rural de Galicia, coa idea de detectar problemas e solicitar propostas de mellora.

A actuación foi consecuencia da constatación da escaseza de queixas remitidas do medio rural ao Valedor do Pobo durante o exercicio 2016 e que foi evidenciada por todos os grupos parlamentarios durante a tramitación do informe anual da institución.

Con esta actuación, que obtivo aceptación razoable, a defensoría puxo o foco nos problemas relacionados coa exclusión social de familias e persoas que desenvolven a súa vida e actividade na contorna rural. Coñecedora do inxente traballo desenvolvido desde os servizos sociais municipais, por atoparse máis preto desas situacións, Milagros Otero enxalzou o seu papel fundamental na información, promoción e impulso dos medios dispoñibles para afrontar estes problemas.

Hai máis de dous anos que a institución do Valedor do Pobo trata de achegarse ás persoas que non viven na cidade da súa sede (Santiago) e organiza visitas a outras urbes e vilas de Galicia. Esta idea de dirixirse ás alcaldías dos concellos máis pequenos, vén cubrir algunha das carencias que as persoas do rural denuncian nas mesmas, relacionadas sobre todo coa precariedade de medios cos que contan.

3. Traballando na prevención de consumos nocivos dos máis novos

A valedora do pobo intensificou en 2017 o seu labor de concienciación aos máis novos sobre os riscos da condución baixo efectos das drogas e outros consumos, como o do alcol, en concentracións os fins de semana.

A institución apoiou unha xornada organizada pola Fundación Galega contra o Narcotráfico no mes de maio na Facultade de Dereito da Universidade de Santiago. O encontro, dirixido ao alumnado en xeral, abordou contidos relacionados coas consecuencias da condución de vehículos baixo os efectos do alcol e outras drogas. O obxectivo non foi outro que sensibilizar á poboación universitaria de Galicia sobre o grave perigo que supón o consumo de substancias unido á condución de vehículos.

No mes de decembro de 2017, Milagros Otero foi unha das relatoras convidadas a participar en Ourense no *Foro profesional Solucións concretas ao problema do botellón* convidada por esa mesma Fundación.

Con este tipo de iniciativas, apoiadas sempre pola defensoría, trátase de lograr un posicionamento activo da mocidade galega para que gañe conciencia da importancia de comportarse con responsabilidade e afastarse das prácticas de risco.

4. Avance en dereitos das persoas con discapacidade

O Valedor do Pobo e Down Galicia promoveron en 2017 a celebración dunha xornada sobre os desafíos dos dereitos para persoas con discapacidade que se celebrou na Facultade de Dereito de Santiago de Compostela.

Nunha única sesión diferentes expertos convocados someteron a análises a novo paradigma dos dereitos das persoas con discapacidade. Parte importante da análise virou en torno ao dereito a sufraxio activo e pasivo no marco da participación democrática destas persoas ou a conveniencia de modificar o Código Civil en materia de protección e apoio a esta parte da cidadanía, entre outras cuestións.

No mes de novembro a institución do Valedor do Pobo valoraba positivamente a aprobación por unanimidade no Congreso do inicio da reforma da normativa electoral para suprimir as limitacións e controis xudiciais que, con carácter xeral, deixaban sen posibilidade de acudir ás urnas ás persoas con discapacidade intelectual.

A defensoría galega recomendara xa no seu último Informe Extraordinario sobre discapacidade, *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia*, a modificación da normativa electoral para reforzar o dereito a voto das persoas con discapacidade intelectual como un dos mecanismos propostos para afirmar os seus dereitos fundamentais.

A protección do dereito ao voto é clave para preservar a dignidade da persoa e para incluíla na comunidade política

Tratábase de acabar coas limitacións na capacidade de obrar que afectan a dereitos de carácter político e fundamental. As limitacións neste ámbito eran ata agora a regra xeral da nosa normativa electoral, sindical ou de asociación, todas elas reguladoras de dereitos fundamentais. Por iso é polo que o impulso, co apoio unánime do Congreso, da reforma da lei electoral resultou un paso decisivo para eliminar as trabas existentes.

O cambio da regulación electoral constituía unha das demandas máis solicitadas polas organizacións que traballan en colaboración co Valedor do Pobo e que representan a persoas con discapacidade. O dereito de voto debe atoparse garantido para esta parte da cidadanía. Para iso debe procurarse a accesibilidade a instalacións e medios de votación, a protección do voto en condicións de liberdade, o dereito para concorrer nas mesmas condicións que os demais cidadáns, o dereito ao cargo (facilitándoo no posible mediante as novas tecnoloxías e as tecnoloxías de apoio) e o apoio persoal con garantías, mediante a asistencia para votar de persoas de confianza.

A protección do dereito de sufraxio resulta clave para a preservación da dignidade da persoa, da súa inclusión na comunidade política e para a garantía dos seus dereitos civís e políticos.

5. Convenio para asistir a persoas en risco de perder a vivenda

A valedora do pobo, Milagros Otero Parga, e a conselleira de Infraestruturas e Vivenda, Ethel Vázquez, asinaron o 16 de outubro de 2017 un novo acordo de

colaboración para mellorar a información e asistencia ás persoas afectadas por execucións hipotecarias ou por desafiuzamento por falta de pagamento das rendas de alugueiro.

O convenio veu revalidar os compromisos adquiridos nas anualidades anteriores para mellorar a comunicación entre ambas as institucións en relación a persoas afectadas pola perda da vivenda habitual. A finalidade do acordo segue sendo dobre: por unha banda, proporcionar mellor atención e información sobre os seus dereitos ás familias afectadas por estas situacións e, por outra, conseguir respostas áxiles nos casos que chegan á institución do Valedor.

O convenio segue dando cobertura aos galegos e galegas afectadas por desafiuzamento por falta de pagamento de alugueiro. O texto garante, por outra banda, o seguimento de cada un dos casos coñecidos pola institución do Valedor e trasladados ao departamento da Xunta de Galicia. Deste xeito, unha vez feitas as valoracións para o encaixe das persoas afectadas nalgún dos programas activos en materia de vivenda e de informar aos afectados das súas posibilidades, o Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS) comprométese a remitir unha memoria das súas actuacións á defensoría.

Revalidamos os nosos compromisos coa administración para axudar en casos de perda da vivenda habitual

Durante os anos 2015 e 2016 recibíronse ante a institución do Valedor do Pobo unha trintena de queixas por desafiuzamento, que supuxo un incremento significativo respecto do ano 2014. No 2017 as cifras son similares, aínda que se detectou un incremento das queixas motivadas por problemas derivados da falta de pago das rendas de aluguer. A vixencia desta problemática conduciu á defensoría e ao IGVS para seguir colaborando nesta materia mediante a firma do convenio por outro ano, coa única función de asegurar a efectividade do dereito.

6. Facendo pedagoxía entre a poboación recluída

A valedora participou no mes de xuño de 2017 no curso de verán *Sociedade e cinema* da Universidade a Distancia (UNED) no centro penal de Teixeiro (A Coruña). Ante un auditorio composto por 82 persoas, entre alumnos internos, funcionarios e estudantes do exterior, a valedora subliñou a importancia da visita. Gran parte da súa intervención estivo dedicada ás persoas que cumpren condena neste penal.

A intervención da defensora pechou un acto no que tamén interviñeron Jesús Miguel Garrido Cordeiro, director do centro penal; Fernando Reviriego, director do curso e Germán Carro, director do centro asociado da UNED na Coruña. Todos eles insistiron na necesidade da formación como camiño para conseguir a auténtica liberdade. O maior capital dos seres humanos é a educación, característica que dá liberdade. A persoa libre é a que pode decidir o que pode facer na súa vida.

A presenza da valedora no centro penal completouse cunha visita guiada polas dependencias que este cárcere dedica á formación dos reclusos. Unha oportunidade para poder coñecer de primeira man o traballo psicosocial despregado e charlar cun grupo de internos que asistían a unha terapia de autocontrol.

7. Visitas aos concellos

Un dos obxectivos que se propón a institución do Valedor do Pobo é fortalecer a súa presenza e darse a coñecer aos galegos. A cidadanía ten dereito a unha atención próxima do Valedor do Pobo. Fai xa varios exercicios que se apostou por un achegamento ás persoas, aos seus lugares de residencia, para brindarlles os servizos da institución e aumentar a presenza da oficina en comarcas desde as que, tradicionalmente, non se envían moitas queixas.

Coa programación mensual de visitas perséguese fortalecer a interacción da nosa defensoría con administracións locais e tecido asociativo municipal, cos que se abren canles de comunicación, moi útiles para coñecer e atender coa proximidade necesaria os problemas dos veciños.

Durante 2017, a *valedoría* continuou celebrando xornadas de encontro coa cidadanía en diferentes municipios. Durante a anualidade deuse prioridade aos núcleos máis pequenos, con menos de 5.000 habitantes e/ou cunha configuración máis rural.

Así, durante 2017, unha delegación da institución, coa valedora do pobo, Milagros Otero Parga á cabeza, desprazouse a: Carballo (26 de xaneiro), Monforte (29 de marzo), Marín (6 de xuño), Curtis (21 de xuño), Láncara (19 de xullo) e Carballeda de Avia (24 de novembro).

Con estas visitas a institución mantén contacto coas alcaldías para instar á súa colaboración co obxectivo de axilizar as queixas que lles incumben e resultar máis eficaces na resolución das mesmas.

Especialmente útiles resultaron os encontros coa cidadanía que se organizan con motivo dos desprazamentos. É a propia valedora a que dá resposta ás súas peticións, queixas, consideracións e exposicións. As actividades de atención directa ao veciño celébranse de maneira presencial, e con participación da defensora, en espazos municipais de carácter cidadán, cultural ou social que determinan as institucións.

> As actividades de atención directa ao veciño contribúen a crear unha auténtica cultura de dereitos entre a poboación

Estas actividades contribúen á creación dunha auténtica cultura de dereitos entre a poboación e a transmitir cales son os mecanismos para poder exercelos. O principio de proximidade é o que enriquece estas accións.

Moitas das queixas expostas nestes encontros foron tramitadas (e resoltas) con gran inmediatez. Noutros casos deron lugar a actuacións de mediación exitosas e a logros de gran relevancia. Sirva como exemplo a intervención este ano en Monforte, cos problemas de ruídos que soportaban veciños dunha rúa repleta de locais de lecer. Ou co areal de Covas, en Viveiro, onde tras a intervención da valedoría conseguiuse o anhelado transvasamento de area dun lado a outro da praia, unha das demandas achegadas polos veciños xa que poñía en perigo algunhas construcións próximas ao mar.

Desde o Valedor do Pobo considérase que a defensa dos dereitos humanos debe ser unha tarefa para desenvolver en rede, con implicación de todos os axentes públicos.

8. Desprazamentos dos altos cargos

A colaboración con defensorías doutras comunidades, así como a participación en diferentes encontros para o estudo de dereitos e boas prácticas de transparencia, motivaron os desprazamentos dos representantes da institución fóra de Galicia. Todas estas viaxes reúnense no portal de transparencia da páxina web do Valedor do Pobo.

XXIV. 11 de xaneiro de 2017. San Sebastián. Participación nunha mesa redonda organizada pola Fundación Aubixa sobre o dereito á igualdade entre mulleres e homes con especial atención ás mulleres maiores. Persoas desprazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo)

XXV. 28 de febreiro de 2017. Madrid. Entrega do Premio Derechos Humanos Rey de España. Persoas desprazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo)

XXVI. 3 de abril de 2017. Barcelona. Participación no II Seminario Internacional dos Dereitos Humanos en Europa: Populismo, regresión dos dereitos e o papel do Defensor do Pobo. Persoas desprazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo) e Pablo Cameselle Martínez (adxunto do Valedor do Pobo)

XXVII. 28 de marzo de 2017. Madrid. Presentación de MESTA: Metodoloxía de Avaliación e Seguimento da transparencia da actividade pública. Persoas desprazadas: Pablo Cameselle Martínez (adxunto do Valedor do Pobo).

XXVIII. 11 de maio de 2017. Vejer de la Frontera (Cádiz). I Xornada Juan Relinque, Hazas de Sorte. Persoas desprazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo)

XXIX. 8 de xullo de 2017. Ágreda (Soria). Conferencia *Ejemplaridad de don Luis de Trelles para la presencia de los católicos en la actualidad política de hoy*. Persoas desprazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo)

XXX. 27 de setembro de 2017. Madrid. Participación en II Congreso Internacional de Transparencia (CIT) e asistencia aos actos convocados polo Consello de Transparencia e Bo Goberno con motivo do Día Internacional do

Dereito para Saber. Persoas desprazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo) e Pablo Cameselle Martínez (adxunto).

XXXI. 19 de outubro de 2017. A Nucía (Alacante). Participación en Congreso *Opengov Leadership Summit*: Os líderes da Transparencia en España, A Nucía 2017. Persoas desprazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo).

- 13 de decembro de 2017. Vila Nova de Cerveira (Portugal). Participación no Workshop *Experiências de democracia participativa e cooperaçao transfronteiriça* na Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira. Persoas desprazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo) e Pablo Cameselle Martínez (adxunto).

9. Declaracións institucionais

-Contra o acoso escolar: o 2 de maio, na conmemoración do día contra o acoso escolar, a defensoría fixo pública unha declaración institucional na que se incidiu na necesidade de reflexionar sobre este problema e focalizar a actuación dentro do ámbito escolar na atención á vítima. Contido íntegro da comunicación aquí: http://www.valedordopobo.gal/es/essential_grid/declaracion-institucional-en-o-dia-internacional-de-loita-contra-o-acoso-escolar/

-Ante a vaga de incendios que arrasou Galicia: o 16 de outubro, a valedora do pobo quixo trasladar a súa mensaxe de pésame aos familiares e persoas achegadas das tres vítimas mortais dos incendios que arrasaron Galicia e emitiu unha declaración institucional: http://www.valedordopobo.gal/es/essential_grid/comunicacion-de-a-valedora-do-pobo-ante-a-onda-de-incendios-que-arrasa-galicia/

A institución agradeceu o labor intenso de extinción despregada polos equipos de emerxencia que traballan sobre o terreo, así como a solidariedade do pobo galego que non dubidou en axudar a sufocar os lumes nesta xornada de loito para a comunidade.

10. Publicacións

A evolución da figura do *ombudsman* clásico, que tradicionalmente se centrou na estrita supervisión do funcionamento da administración por encargo do seu respectivo parlamento, cara á defensa dos dereitos das persoas en todos os ámbitos proporciona un marco de traballo extenso para o desenvolvemento de investigacións.

Hai anos que o Valedor do Pobo aposta polo estudo científico da figura do defensor do pobo.

Baixo o título *Los Defensores del Pueblo en España* (ISBN: 9788429019605) a institución promoveu a publicación dunha obra monográfica sobre a figura do defensor do pobo en España. A obra reúne todos os elementos que configuran e articulan estas institucións; desde o seu estatuto xurídico, a súa autoorganización e medios ata as súas

funcións respecto das administracións, a investigación e resolución de queixas ou a relación dos defensores do pobo autonómicos e o estatal.

Durante a anualidade, a institución do Valedor do Pobo colaborou así mesmo na edición de *Los retos actuales del Derecho Público en el Estado Autonómico*, unha obra que contén estudos en homenaxe ao profesor José Luis Carro Fernández-Valmayor, recoñecido experto na materia e particularmente na análise da figura do Defensor do Pobo.

VI- XORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES EN SANTIAGO

Os defensores do pobo de toda España reuníronse os días 3 e 4 de outubro de 2017 no Parlamento de Galicia con motivo da celebración das súas XXXII Xornadas de Coordinación. A institución do Valedor do Pobo foi a encargada de organizar o encontro anual que foi clausurado polo defensor do pobo en funcións, Francisco Fernández Marugán.

Durante as xornadas destacouse o imprescindible papel destas institucións en favor da transparencia da información pública, como garantes do cumprimento dos dereitos á boa administración e ao acceso á información pública. As defensorías reafirmaron a necesidade de traballar para potenciar a cultura da transparencia desde os seus respectivos ámbitos.

O presidente do Parlamento de Galicia, Miguel Ángel Santalices, inaugurou as sesións, acompañado do defensor do pobo en funcións, Francisco Fernández Marugán e da valedora do pobo, Milagros Otero Parga. O máximo responsable da Cámara galega afirmou na apertura das xornadas que os servidores públicos teñen “un especial deber de exemplaridade no comportamento”, pero tamén “unha obrigación de cumprir e facer cumprir a Constitución e todas as leis” que dela se derivan.

Santiago acolleu en outubro as XXXII Xornadas de Coordinación de Defensores do Pobo organizadas polo Valedor do Pobo

As xornadas celebráronse no Pazo do Hórreo, sede do Parlamento de Galicia. Durante dous días, representantes das defensorías de toda España analizaron a importancia da transparencia como elemento para o exercicio dos dereitos así como o papel protagonista dos defensores nesta materia.

Celebráronse dúas mesas de traballo moderadas respectivamente polo Ararteko do País Vasco, Manuel Lezertua Rodríguez e polo Deputado do Común de Canarias, Jerónimo Saavedra.

Con motivo da presenza de todos os defensores en Santiago desprazáronse ata A Merca, localidade da provincia de Ourense, para render homenaxe a Miguel Ángel

Branco, o concelleiro asasinado por ETA hai 20 anos cuxos restos repousan no seu camposanto.

Como resultado das xornadas, acordouse un documento de conclusións, *Derecho de acceso a la información pública y transparencia* referenciado por moitos teóricos da transparencia por partir do ámbito das defensorías e pola autoridade da análise. Atópase a disposición dos interesados na seguinte ligazón: http://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2017/10/DOCUMENTO-DE-CONCLUSIÓNS-XXXII-XORNADAS-DE-COORDINACION-DE-DEFENSORES-1.pdf

Con motivo da presenza dos defensores en Santiago e coincidindo co contexto político vivido en Cataluña naquel momento, o Defensor del Pueblo de España (en funcións) reunido co Defensor del Pueblo de Andalucía, o Ararteko do País Vasco, o Deputado do Común de Canarias, o Xustiza de Aragón, o Procurador do Común de Castela e León, o Síndic de Greuges da Comunidade Valenciana e a Valedora do Pobo de Galicia, emitiron unha comunicación na que manifestaron a súa "profunda e seria preocupación e tristeza" pola grave e difícil situación vivida en Cataluña e pediron garantir os dereitos e liberdades de todas as persoas no marco do Estado de Dereito.

Comunicación íntegra aquí: http://www.valedordopobo.gal/es/essential_grid/os-defensores-do-pobo-reunidos-en-santiago-piden-garantir-os-dereitos-e-liberdades-de-todas-as-persoas-en-o-marco-do-estado-de-dereito/

As xornadas de coordinación de defensores celébranse desde hai 32 anos. Trátase dunha das citas máis relevantes no ámbito das defensorías do pobo, que seguen un sistema de quendas para a súa organización.

Ademais da institución do Defensor del Pueblo, existen na actualidade outras 9 institucións autonómicas, todas elas representadas nas xornadas: Andalucía, Cataluña, Galicia, Canarias, País Vasco, Aragón, Comunidade Valenciana, Castela e León e Navarra.

VII- OUTRAS RELACIÓNS CON DEFENSORÍAS

Nos últimos anos consolidáronse encontros de contido temático que permiten aos defensores compartir experiencias e axuntar criterios cando as problemáticas sociais resultan comúns nos seus diferentes ámbitos xeográficos. Estes contactos convertéronse en referencias á hora de actualizar as análises sobre a vixencia dos dereitos humanos, constitucionais e estatutarios e de posta ao día das diferentes interpretacións.

Estas cuestións principais propiciaron o encontro entre os defensores autonómicos e a súa homóloga estatal ao longo do exercicio.

O 13 de xaneiro de 2017, a valedora do pobo, xunto cos seus homólogos do País Vasco e de Cataluña, tomaron parte nunha mesa redonda organizada pola Fundación Aubixa en San Sebastián acerca do dereito á igualdade entre mulleres e homes, con especial atención ás mulleres maiores.

> Os defensores mostraron a súa consternación unánime ante a grave crise humanitaria dos refuxiados

Os defensores das comunidades autónomas fixeron pública no mes de febreiro en Vitoria unha declaración conxunta na que, de forma unánime, mostraron a súa consternación ante a gravísima crise humanitaria que afectaba os solicitantes de asilo e refuxio en Europa mentres se tramitaban con contagotas os procedementos de acollida nos Estados membros da Unión Europea. Texto íntegro da declaración: https://drive.google.com/open?ide=0B1dlTsj2xLRVMXR0VkFYR19aTm8

Como vén sendo habitual, os defensores autonómicos desprazáronse a Madrid para asistir unha vez máis á entrega Premio Dereitos Humanos Rey de España que concede o Defensor do Pobo.

O secretario xeral da institución do Valedor do Pobo, Fernando de Andrés, asistiu no mes de xuño ao taller preparatorio das XXXII Xornadas de Coordinación de Defensores. O encontro, organizado polo Procurador do Común de Castela e León, en coordinación co Valedor do Pobo, reuniu a representantes de todas as defensorías españolas. Del saíu o documento de consenso que serviu de base para celebrar as xornadas de coordinación de defensores do Parlamento de Galicia do mes de outubro.

En decembro e tras a creación da nova defensoría transfronteiriza Galicia-Portugal, a valedora do pobo tomou parte no Workshop *Experiências de democracia participativa e cooperaçao transfronteiriça* celebrado na Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira, en Portugal.

VIII- REDES INTERNACIONAIS E PROGRAMAS DE COOPERACIÓN

A institución do Valedor do Pobo é membro das principais redes de traballo de ombudsman de todo o mundo, formando parte de organizacións internacionais pola defensa dos dereitos humanos e realizando frecuentes achegas ás liñas de debate promovidas desde as mesmas. Nesta liña traballou durante 2017, resultando frecuente o contacto cos seus homólogos de todo o mundo, principalmente no que se refire á imprescindible divulgación do traballo cos dereitos humanos.

O Valedor do Pobo, como defensor autonómico de defensa dos dereitos cidadáns, está representado na actualidade como membro de pleno dereito nas seguintes organizacións:

1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

A Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) é unha agrupación que, constituída en Cartaxena de Indias (Colombia) en 1995, reúne a Defensores do Pobo, Procuradores, Provedores, Raonadores, Comisionados e Presidentes de Comisións

Públicas de Dereitos Humanos dos países iberoamericanos dos ámbitos nacional, estatal, rexional, autonómico ou provincial.

A FIO réxese polo seu Estatuto (aprobado en Cartaxena de Indias o 5 de agosto de 1995 e reformado en Tegucigalpa o 15 de setembro de 1999, en México DF o 24 de novembro de 2000 e en Novo Vallarta o 20 de xuño de 2006) e polas resolucións adoptadas pola Asemblea Xeral e o Comité Directivo, segundo os seus respectivos ámbitos de decisión. A máxima autoridade da FIO é a súa Asemblea Xeral, integrada polos titulares dos seus membros.

O obxectivo primordial da federación é ser un foro de discusión para a cooperación, o intercambio de experiencias e a promoción, difusión e fortalecemento da institución do ombudsman nas rexións xeográficas da súa xurisdición.

Para a consecución destes obxectivos, a Federación asinou, o 23 de abril de 2002, un convenio de cooperación coa Universidade de Alcalá, que se plasmou, entre outros resultados, nunha ampla oferta formativa virtual, de carácter permanente e progresiva ampliación dos seus contidos, para os funcionarios das institucións membros da FIO e na elaboración conxunta dos informes sobre dereitos humanos da propia FIO, que esta emite anualmente, baixo a dirección académica dun profesor da Universidade de Alcalá, desde 2003.

Os países que actualmente integran a FIO son Arxentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, O Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguai, Perú, Portugal, Porto Rico, Principado de Andorra, Uruguai e Venezuela.

A máxima autoridade da FIO é a Asemblea, que está integrada por todos os titulares das súas institucións membros (Artigo 8° do Estatuto) incluída o valedor do pobo.

Entre as súas funcións recóllense: establecer as liñas xerais das actividades da Federación, promover a xestión coordinada da FIO, impulsar os procesos de colaboración e cooperación entre os seus membros, emitir as declaracións e comunicados públicos en patrocinio, defensa e difusión dos Dereitos Humanos, velar polo cumprimento dos Estatutos da Federación, facultades e funcións comprendidas nos Artigos 11° e seguintes do Estatuto.

O Congreso e Asemblea Xeral da FIO 2017 deberían celebrarse en Porto Rico en novembro de 2017. As graves consecuencias do paso dos furacáns Irma e María por este país, con afectación das súas infraestruturas básicas impediron garantir as condicións mínimas para o normal desenvolvemento do evento, que tivo que ser posposto ao ano 2018.

Entre as actuacións destacadas da FIO destacaron na anualidade:

-Intervención a favor da protección dos dereitos para os migrantes de Estados Unidos. Nela pediuse "a adopción de políticas públicas que garanten a colaboración das representacións diplomáticas deses países presentes nos Estados Unidos, para garantir que os migrantes non sexan vítimas de arbitrariedades".

-Avances na construción dun Protocolo Institucional FIO en prol das persoas migrantes.

-Avaliación por parte das defensorías de Latinoamérica dos avances dereitos humanos de poboacións LGBTI. A FIO organizou unhas xornadas de traballo no mes de maio coordinada pola Defensoría dos Habitantes de Costa Rica, no marco da conmemoración do mes contra a Homofobia, a Lesbofobia e a Transfobia; en coordinación co programa PROFIO, auspiciado pola cooperación alemá GIZ e a organización HIVOS.

-Estudo do rol do *ombudsman* nos procesos de xustiza transicional. Os días 8 e 9 de marzo 2017 realizouse na Universidade Javeriana da cidade de Bogotá, Colombia, o evento *Mujer en Procesos de Paz: MUJERES: ENTRETEJIENDO TERRITORIOS DE PAZ*, no marco do cal se presentou a investigación FIO *El Rol del Ombudsman en los procesos de justicia transicional*.

-Celebración das xornadas Experiencias y Perspectivas de las Instituciones Defensoras de los Derechos Humanos Derecho a la ciudad y sustentabilidad (Montevideo, 1 e 2 de xuño de 2017).

-Celebración da *Segunda Cumbre Iberoamericana Migración y Derechos Humanos. Una nueva mirada* organizada pola Federación Iberoamericana do Ombudsman e a Comisión Nacional dos Dereitos Humanos. Constatou que o *ombudsman* está ante o maior reto da súa historia, ante a urxencia de contrarrestar o discurso de odio, que pon en risco o recoñecemento da dignidade intrínseca e os dereitos iguais e inalienables que corresponden a toda persoa.

-Pronunciamento do Consello Reitor da Federación Iberoamericana do Ombudsman (FIO) respecto da consulta popular proposta polo presidente da República do Ecuador para a modificación da Constitución da República (http://www.portalfio.org/pronunciamiento-fio-non-052017/)

2. Instituto Internacional de Ombudsman (IIO)

O Valedor do Pobo tamén está representado no Instituto Internacional do *Ombudsman*.

Fundado en 1978, é a única organización global para a cooperación entre máis de 188 institucións de ombudsman . O instituto fomenta o intercambio de informacións a nivel rexional e internacional. Está organizado en seis rexións: África, Asia, Asia Austral e

Pacífico, Europa, Caribe e América Latina e América do Norte. A organización ten tres idiomas de traballo: inglés, francés e español.

A nivel europeo, a Xunta Directiva da Rexión de Europa está composta de sete membros (directores). De entre estes sete directores, cinco son elixidos para representar a Rexión de Europa na Xunta Directiva do IIO. En diferentes procesos electorais virtuais (o último realizado en decembro de 2017), os membros con dereito a voto elixiron a actual da Rexión de Europa quedando constituída polo presidente rexional, Rafael RIBÓ (Cataluña); vicepresidenta rexional, Catherine DE BRUECKER (Bélxica); como membros da Xunta (nivel mundial): Nick BENNETT (Reino Unido / Gales), Ülle MADISE (Estonia), Peter TYNDALL (Irlanda) e como membros da Xunta a nivel europeo: Andreas POTTAKIS (Grecia) e Reinier VAN ZUTPHEN (Países Baixos).

Grazas a un programa do Instituto Internacional do Ombudsman o Valedor deseñou en 2017 a súa carta de servizos

O 13 de agosto de 2015, o instituto, a través da súa Secretaría Xeral confirmou ao Valedor do Pobo como beneficiario dunha axuda no marco do seu programa de subvencións rexionais 2014-2015. O proxecto seleccionado, que concluíu o pasado setembro de 2017, permitiu a elaboración dunha Carta de Servizos para a institución e o desenvolvemento dun sistema de autoevaluación da calidade na prestación dos mesmos. O proxecto desenvolveuse de acordo coas directrices de auditoría do IOI para supervisar con total transparencia o seu grao de cumprimento.

O 4 de abril de 2017, a valedora do pobo e o adxunto da institución participaron no II *Seminario Internacional dos Dereitos Humanos en Europa: Populismo, regresión dos dereitos e o papel do Defensor do Pobo*, celebrado en Barcelona pola sección europea do Instituto Internacional de Ombudsman. Como conclusión das reflexións escoitadas no Parlament de Cataluña, os defensores europeos subscribiron a Declaración de Barcelona para instar os gobernos a cumprir cos acordos internacionais de dereitos humanos e cooperar en rede para facer fronte aos retos comúns que presenta a defensa dos dereitos e liberdades. Texto íntegro da declaración: https://mapahr2.files.wordpress.com/2017/04/declaracic3b3-final-esp-c3baltima.pdf

No documento, os defensores comprometéronse a promover e defender os dereitos humanos e as liberdades fundamentais, tanto no contexto económico como social, civil e político. Pediuse aos estados da Unión Europea a cumprir plenamente os seus deberes internacionais en materia de dereitos humanos e a suprimir os estados de excepción. Indicóuselles ademais a necesidade de acollemento das persoas migrantes e refuxiadas, en cumprimento da proposta da Comisión Europea de setembro de 2015, de acordo cos tratados internacionais e europeos de dereitos humanos, cunha atención especial ao interese superior dos menores.

Na segunda xornada do seminario participou a valedora do pobo, Milagros Otero Parga, como moderadora da cuarta sesión: *Boas prácticas, dereitos humanos, redes e modelos de Ombudsman* na que tomaron a palabra: Petri Jääskeläinen, *ombudsman* de Finlandia; Anna Šabatová, *ombudsman* da República Checa; Reinier Van Zutphen, *ombudsman* dos Países Baixos e Rafael Ribó, *síndic de greuges* de Cataluña e organizador do evento como presidente do IOI Europa.

3. Rede europea de defensores do pobo

A Rede Europea de Defensores do Pobo creouse en 1996 para promover o intercambio de información sobre a lexislación e as políticas da UE e compartir boas prácticas entre os defensores do pobo nacionais e rexionais e órganos similares dos Estados membros da Unión Europea, os países candidatos á adhesión á UE e outros países do Espazo Económico Europeo, así como o Defensor do Pobo Europeo e a Comisión de Peticións do Parlamento Europeo.

Engloba, con carácter voluntario, aos defensores do pobo nacionais e rexionais e a organismos similares dos Estados membros da Unión Europea, aos defensores do pobo nacionais dos países candidatos á adhesión, de Islandia e Noruega, así como ao Defensor do Pobo Europeo e á Comisión de Peticións do Parlamento Europeo. En Alemaña, os comités de peticións a nivel nacional e rexional asumen un papel similar ao dos Defensores do Pobo. Eles forman parte da Rede.

A Rede agrupa máis de 99 oficinas en 35 países europeos. A rede foi creada en 1996 e desenvolveuse de forma continua ata converterse nunha eficaz ferramenta de colaboración para os defensores do pobo e os seus colaboradores, e constitúe un mecanismo eficaz de cooperación na tramitación das reclamacións. Isto último reviste especial importancia para o Defensor do Pobo Europeo, xa que lle permite tramitar as reclamacións que non están dentro do seu ámbito de competencias de forma rápida e eficaz. As súas experiencias e mellores prácticas intercámbianse en seminarios e reunións, nun boletín periódico, nun foro da internet e nunha publicación electrónica diaria. Así mesmo, tamén demostraron ser altamente eficaces para o desenvolvemento da rede as visitas do Defensor do Pobo Europeo organizadas polos defensores do pobo dos Estados membros e os países en vías de adhesión.

4. International Association of Language Commisioners (IALC)

A institución do Valedor do Pobo forma parte, desde maio de 2015, da *International Association of Language Commisioners-IALC* (Asociación Internacional de Comisarios de Lingua). A IALC foi constituída no ano 2014 coa misión de defender e avanzar na protección dos dereitos lingüísticos, a igualdade e a diversidade en todo o mundo. Esta organización pioneira tamén serve para ofrecer soporte profesional aos comisionados que defenden estes principios en cada un dos territorios poñendo todas as ferramentas e experiencias rexistradas ao servizo do uso dos idiomas propios.

Representantes de Canadá, Irlanda, Bélxica, Kósovo, Finlandia, Sudáfrica e Sri Lanka forman parte da asociación, da que tamén é membro fundador o Síndic de Greuges, o defensor catalán. Precisamente o Valedor do Pobo colabora estreitamente cos seus homólogos catalán e vasco na defensa dos dereitos lingüísticos dos cidadáns e son habituais os foros nos que as tres defensorías comparten as súas inquietudes.

IX- VISITAS CULTURAIS Á INSTITUCIÓN

Cada ano a institución recibe a visita de escolares e grupos da universidade, así como do ámbito asociacionista xuvenil. Estas xornadas de portas abertas permiten achegar ás persoas máis novas explicacións acerca da natureza, utilidade e funcións da institución.

> As sesións de portas abertas achegan aos máis novas información divulgativa sobre a natureza, utilidade e funcións da institución

En 2017 recibiuse aos seguintes grupos:

-Alumnos do CPR A Mercé de Sarria (Lugo).

-Alumnos do IES Macías ou Namorado de Padrón (A Coruña)

-Estudantes universitarios de Dirección e Xestión Pública da Universidade de Vigo.

-Alumnos de 3º e 4º ESO do IES Auga dá Laxe de Gondomar (Pontevedra).

-Grupo de estudantes da Escola de Relacións Laborais da Universidade da Coruña.

-Estudantes do módulo de servizos de atención comercial do IES Pontepedriña de Santiago de Compostela (A Coruña).

-Alumnos do IES Auga de Laxe de Gondomar (Pontevedra).

-Escolares do IES Escolas Proval de Nigrán (Pontevedra).

-Alumnos de Bacharelato do IES Auga dá Laxe de Gondomar (Pontevedra).

No marco destas visitas, a valedora do pobo remitiu 42 cartas manuscritas ao grupo de escolares de Sarria que visitaran a institución e que, tras a súa celebración, remitiron cartas individuais a Milagros Otero expresando o seu agradecemento e detallando os ensinos recibidos.

A valedora quixo corresponder a este cariñoso xesto e dirixiu 42 cartas nas que respondeu a título individual a cada un dos mozos. Nas súas respostas, a valedora incidiu na importancia de que os máis novos preserven a idea de xustiza, de non enganarse a si mesmos e de traballar en prol dos máis necesitados.

Nas mensaxes dirixidas pola valedora aos escolares destacaron as ideas de que os máis novos deben manter intacta a súa capacidade de entender, de ser agradecidos e de traballar polos demais.

Nas visitas guiadas os participantes recibiron explicacións acerca da natureza, utilidade e funcionamento da institución. En moitos casos, os traballos sobre a defensoría levan á aula onde profundan no coñecemento da institución, como ocorreu co caso de Sarria.

X- FUNCIONAMENTO E ORGANIZACIÓN DA INSTITUCIÓN

1- Formación de persoal

A *valedoría* subscribiu un convenio de colaboración na anualidade coa Escola Galega de Administración Pública (EGAP) coa finalidade de sentar as bases para o traballo conxunto e desenvolver actividades de carácter formativo, divulgador e investigador. A través do mesmo garántese o uso eficaz de medios humanos, materiais e organizativos. Por esta vía asegúrase ademais a participación de persoal ao servizo do Valedor do Pobo nas actividades formativas promovidas pola EGAP.

Como modalidades de colaboración o convenio incluíu a realización conxunta de cursos e xornadas, a edición compartida de libros ou documentos de traballo, a promoción da actividade investigadora mediante proxectos conxuntos así como a remisión das publicacións editadas polas dúas entidades para poder ser consultadas nos seus respectivos servizos de biblioteca.

2. Novo regulamento de organización e funcionamento

A Comisión de Peticións deu o visto e prace ao remocicado Regulamento de organización e funcionamento do Valedor do Pobo conforme ao disposto nas normas para a súa tramitación, aprobadas pola Mesa do Parlamento o día 4 de decembro de 1995 e publicadas no Boletín Oficial do Parlamento de Galicia núm. 389, do 12 de xaneiro de 1996.

A modificación do texto respondeu ás novas necesidades da institución e á necesidade de afianzar procedementos de nova implantación no seu compromiso de atender de maneira eficaz á cidadanía.

O texto definitivo (diponible en: http://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2018/02/Regulamento-do-valedor-do-pobo-publicado-en-o-DOG-12-2-2018.pdf) alude ás novas funcións da defensoría como Comisionado da Transparencia e actualiza as competencias dos seus órganos a esta nova realidade na que asumiu labores relevantes na supervisión do cumprimento das normas de transparencia por parte das diferentes administracións.

3. Iniciativa solidaria

A institución do Valedor do Pobo estreouse en 2017 como punto de recollida de produtos para o Banco de Alimentos Rías Altas, BALRIAL. As dependencias da institución (Rúa do Hórreo 65) acolleron a proposta da entidade e o xesto solidario dos traballadores da institución e dalgunhas persoas que se achegaron ás nosas dependencias, permitiron reunir 121 quilos de alimentos e produtos de hixiene para nenos e adultos.

O Valedor do Pobo decidiu especializar a recollida en produtos con gran demanda e máis difíciles de obter nas campañas de captación masiva. Seguindo indicacións do Banco de Alimentos, a institución promoveu a doazón de alimentos do Nadal, de conservas e de aceite. En canto a produtos de hixiene, ante a escaseza de cueiros, focalizou a recollida en tallas de adulto e os de tamaño máis grande para nenos.

Coa iniciativa, o alto comisionado parlamentario sumouse á campaña da gran recollida que en decembro organiza o Banco de Alimentos Rías Altas.

4. Instalación de equipos de reanimación

As enfermidades cardiovasculares constitúen unha das primeiras causas de morte na actualidade. A reanimación cardiopulmonar é fundamental para a actuación precoz e está demostrado que o uso de medios adecuados condiciona a propia supervivencia dos afectados e contribúe, no seu caso, a minimizar posibles secuelas.

Sendo o edificio sede do Valedor do Pobo un edificio público que visitan con asiduidade os cidadáns e recibe a grupos numerosos en visitas concertadas, a institución decidiu atender ás recomendacións para a resucitación do Consello Europeo de Resucitación e adquirir un aparello de desfibrilación semiautomática.

A adquisición do dispositivo materializouse neste 2017, ano no que parte do persoal recibiu formación básica que acredita oficialmente a súa preparación en materia de reanimación cardiopulmonar, soporte vital básico e uso de desfibriladores externos.

Este compromiso coa atención urxente de incidentes sanitarios completarase nos próximos meses coa celebración dun curso de primeiros auxilios por parte do persoal que traballa ao servizo do Valedor do Pobo.

XI- CONVENIOS SUBSCRITOS POLA INSTITUCIÓN

Inclúese a continuación unha listaxe cos convenios subscritos pola institución do Valedor do Pobo durante o ano 2017.

-Convenio de colaboración entre a Escola Galega de Administración Pública e o Valedor do Pobo para o desenvolvemento de actividades de formación, divulgación e investigación.

- Acordo de colaboración entre o Instituto Galego da Vivenda e Solo e a valedora do pobo para o intercambio de información en relación cos afectados por procedementos de execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pago das rendas.

- Convenio marco de colaboración interinstitucional entre a defensoría do pobo da Cidade Autónoma de Buenos Aires e a Valedora do Pobo de Galicia.

XII- COMPROMISO COA TRANSPARENCIA

Como comisionado da transparencia, segundo previsión legal, o Valedor do Pobo vixía o cumprimento por parte dos poderes públicos galegos das súas obrigacións en materia de publicidade activa recollidas na lei básica estatal e no desenvolvemento da norma autonómica. Por outra banda, a través da Comisión dá Transparencia que preside, dá resposta ás reclamacións que expoñen os cidadáns en relación ao seu dereito de acceso á información pública: pola falta de resposta da administración, respostas insatisfactorias ou insuficientes. Desenvolver estas funcións tan relevantes non sería posible se esas mesmas prácticas que se deben esixir a todos os poderes públicos non se aplicasen á defensoría.

O Valedor do Pobo é, á súa vez, un órgano público, suxeito pasivo de todas as obrigacións legais de transparencia, que tenta cubrir cun alto nivel de esixencia.

A entrada en vigor da lei galega de transparencia supuxo en 2016 un importante reto para a oficina. Durante 2016 e 2017 traballouse na mellora das áreas de publicidade activa e nas respostas ás peticións de publicidade pasiva por parte do equipo dedicado á materia na institución.

Manter o estándar de calidade e consolidar ao Valedor do Pobo como exemplo de boas prácticas en transparencia converteuse nunha necesidade.

1. Publicidade activa

Durante 2017, o portal de transparencia do Valedor do Pobo, que conta cunha sección propia na dirección www.valedordopo.gal consolidouse como medio para dar cumprimento ás obrigacións de publicitar de maneira activa a información pública preceptuada legalmente. Traballouse en que a estrutura e os contidos desta área evolucionasen co esforzo de manter todas e cada unha das seccións actualizadas e mellorar a comprensión dos contidos mostrados. O obxectivo cumpriuse. Os usuarios da páxina web poden atopar ao peche deste 2017, a menos de dous clics, información relevante organizada en diferentes seccións:

a. Información institucional

Reúne os datos de organización e estruturación da oficina. Aquí pódese atopar: o organigrama actualizado cos últimos cambios, a normativa e a estrutura organizativa; a relación de postos de traballo; os perfís profesionais do persoal eventual e de libre

designación; localización, contacto e horario da oficina; informes de seguridade laboral, información sobre órganos colexiados e ligazón ao rexistro de entidades; o código de boa conduta da institución e o plan estratéxico (co seu correspondente seguimento).

Esta mesma sección resume as funcións do Valedor do Pobo como alto comisionado parlamentario e como órgano con responsabilidades no control da transparencia.

Incorporouse un apartado de apoio cos servizos dispoñibles para a participación cidadá así como de preguntas frecuentes.

b. Axenda institucional

Xa no 2016 decidiuse crear unha sección específica de axenda que reúne gran parte da actividade despregada pola institución, con especial atención ás persoas e/ou colectivos que visitan á valedora e as xornadas, cursos ou seminarios nos que toma parte. Cada acto conta cunha pequena explicación do asunto, a relación de persoas asistentes do Valedor do Pobo e o lugar de celebración.

Xunto aos actos, incorpórase un arquivo descargable e reutilizable coa listaxe das viaxes realizadas en cada anualidade polos altos cargos da institución fóra de Galicia, o motivo do desprazamento, a duración e o custo do mesmo.

Existe un histórico de axenda en formato descargable que pon a disposición dos interesados toda a actividade rexistrada desde o 2 de setembro de 2015, data na que tomou posesión a actual titular da defensoría.

c. Información xurídica

Á parte da lei do Valedor do Pobo, na súa versión consolidada; este apartado inclúe toda a normativa que atribúe funcións á institución ou que alude a esta.

O novo regulamento de funcionamento e organización da institución xa consta na súa versión consolidada desde principios de 2018. Neste apartado colgáronse ademais todas as resolucións de protección de datos, normas e códigos que afectan o funcionamento da oficina.

d. Información estatística

Esta sección reúne en cifras a actividade do Valedor do Pobo, unha vez oficializadas no correspondente Informe Ordinario.

Reúnense en leste mesmo apartado os capítulos estatísticos dos informes anuais dos últimos exercicios.

e. Información económica

Como Valedor do Pobo promovemos a transparencia da actividade pública, velamos polo cumprimento das obrigacións de publicidade, salvagardamos o exercicio do dereito de acceso á información pública e garantimos a observancia das disposicións de bo goberno na comunidade galega. Non ía ser unha excepción en materia económica.

Nesta sección traballouse con especial interese na claridade dos contidos así como na súa organización en aras a garantir ese principio de publicidade.

Os contratos menores publicítanse con carácter trimestral nunha única listaxe (formato reutilizable .xls) acompañados cada un deles de información básica: obxecto, data de inicio, data de fin, importe de licitación, importe de adxudicación, número de licitadores e adxudicatario. Como adianto da nova normativa de contratos, a orde no que se presenta a táboa responde a orde alfabético de adxudicatarios, aparecendo todos xuntos os contratos correspondentes ao mesmo adxudicatario.

Como información nova, na anualidade incorporouse unha resolución da valedora do pobo designando aos membros da Mesa de Contratación da institución, e mantéñense seccións xa existentes: perfil do contratante, contratos en fase de licitación (con ligazón á súa documentación adxunta), informe mensual de prazo medio de pago a provedores e toda a información necesaria para que estes facturen electronicamente.

A mesma sección permite dar publicidade activa aos orzamentos (gráfico de evolución) e á información económica relevante derivada dos mesmos. Se listan e enlazan integramente todos os convenios subscritos pola institución desde o ano 2014 e inclúese toda a información obrigatoria en materia de altos cargos, persoal e retribucións e oferta de emprego. O inventario, con especial referencia aos bens artísticos tamén forma parte deste apartado.

f. Solicitude de acceso a información pública

Á marxe de toda a información contida no portal de transparencia explícito, existe repartida polo resto da páxina web do Valedor do Pobo, www.valedordopobo.gal información transparente relevante como un directorio de teléfonos e servizos por departamento, un mapa web, un apartado onde se publican todos os informes e recomendacións emitidos pola institución e formularios de acceso a todos os servizos prestados.

2. Premio á transparencia

A institución do Valedor do Pobo repetiu no exercicio 2017 como defensoría “máis transparente de España”. A valedora do pobo recibiu no mes de outubro na Nucía, Alacante, o título *Líder da transparencia en España* no encontro *Opengov Leadership Summit 2017* no que tomou parte como relatora convidada.

O galardón, concedido pola organización Transparencia Pública recoñeceu por segundo ano consecutivo ao Valedor do Pobo polas súas boas prácticas na difusión da información pública segundo o ránking Dyntra (*Dynamic Transparency Index*). A institución foi galardoada por cumprir coa maioría dos indicadores avaliados por esta entidade.

> O Valedor do POvo foi recoñecido por segunda vez en 2017 como defensoría máis transparente de España

Os índices Dyntra da Asociación Transparencia Pública miden o acceso que as institucións poñen a disposición da cidadanía en materia de información pública sobre os seus titulares e altos cargos, os postos de confianza e libre designación, a organización e patrimonio, a planificación e organización, a comunicación pública, a información económica e orzamentaria, as contratacións de servizos e os datos abertos.

O recoñecemento vén revalidar o firme compromiso que a institución do Valedor do Pobo mantén coas políticas de transparencia. Neste ano, o recoñecemento permitiu mellorar algunhas das seccións e empezar a traballar algúns aspectos como o da tramitación electrónica, a extensión do uso de formatos de arquivo máis amigables coa reutilización e a claridade dos contidos.

3. Relacións co Consello de Transparencia e Bo Goberno

O Valedor do Pobo, como Comisionado da Transparencia en Galicia traballa en estreita colaboración co Consello de Transparencia e Bo Goberno (CTBG), radicado en Madrid, con competencias en materia de control do cumprimento da Transparencia no contexto estatal.

En varias ocasións, a valedora do pobo e o seu adxunto e persoal técnico da institución trasladáronse a Madrid para asistir a reunións de coordinación, xornadas de traballo e coloquios que enriquecen o traballo pola transparencia que desenvolve o Valedor do Pobo.

O 28 de marzo de 2017 deuse a coñecer en Madrid, con representación do Valedor do Pobo, a Metodoloxía MESTA (Metodoloxía de Avaliación e Seguimento da transparencia da actividade pública) en cuxa elaboración e desenvolvemento participou a institución do Valedor do Pobo.

O Consello estreou en marzo de 2017 un ciclo de coloquios sobre a transparencia que, con carácter trimestral, celébranse para propiciar “un espazo para o encontro, debate e discusión no seo do Consello entre a Administración Pública e o mundo académico acerca da lei de transparencia e, en especial, con relación a aqueles aspectos cuxa aplicación práctica comprobouse máis conflitiva”. A institución do Valedor do Pobo enviou participantes aos tres coloquios celebrados na anualidade centrados nos

requisitos de identificación das persoas que exercer o dereito de acceso á información pública; a relación entre o xornalismo, a información e a transparencia e o terceiro, acerca da xestión de arquivos para unha verdadeira transparencia.

A información sobre os coloquios está a disposición dos interesados: http://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/comunicacion/actualidade/hemeroteca/2017/12/05122017.html#.WoGNySXOWHu

4. Congreso Internacional de Transparencia

A valedora participou o 27 de setembro de 2017 en Madrid no II Congreso Internacional de Transparencia (CIT).

O CIT, na súa curta traxectoria, consolidouse como unha das grandes citas para a revisión e o exame das prácticas de transparencia das administracións públicas en España.

A valedora do pobo, Milagros Otero Parga, foi unha das invitadas para participar na mesa de debate sobre a actividade dos órganos garantes do dereito de acceso, onde tivo ocasión de debater cos seus homólogos responsables dos órganos de control do País Vasco, Canarias, Aragón, Comunidade Valenciana, Andalucía, Murcia e Cataluña.

O Congreso reuniu a máis de 300 participantes de 15 nacionalidades de Europa e América, e durante tres días expuxéronse 150 relatorios no marco da Universidade Complutense de Madrid.

Deste encontro entre investigadores, académicos e consultores destacáronse principalmente tres aspectos: o crecente compromiso e interese do sector privado para implementar a transparencia, a implicación do cidadán para avanzar no dereito de acceso á información e o papel fundamental da xestión de arquivos e documentos para transparentar a actividade da administración pública. Toda a información dispoñible en: http://congresotransparencia.com/

ANEXO

Liquidación orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/1984)

En cumprimento do establecido no artigo 37.4 da Lei 6/84, del Valedor do Pobo, os artigos 27 e 28 do seu Regulamento de organización e funcionamento, así como o disposto no artigo 18 do Regulamento de réxime orzamentario e contable do Parlamento de Galicia e do Valedor do Pobo, achégase resume da liquidación por capítulos do estado de gastos e ingresos referidos ao ano 2017.

VALEDOR DO POBO - ANO 2017

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	PREVISIONS			DEREITOS	RECADACION	DEREITOS	DEREITOS
	PREVISIONS INICIAIS	MODIFICACIONS	PREVISIONS DEFINITIVAS	RECONOCIDOS NETOS	NETA	CANCELADOS	PEND. DE COBRO 31/12
3 Taxas, prezos e outros ingresos	0,00	0,00	0,00	965,15	965,15	0,00	0,00
4 Transferencias correntes	1.702.252,00	0,00	1.702.252,00	1.981.872,80	1.696.222,50	0,00	285.650,30
Total operacións correntes	11.650,00	0,00	11.650,00	11.650,00	11.650,00	0,00	0,00
7 Transferencias de capital	**11.650,00**	**0,00**	**11.650,00**	**11.650,00**	**11.650,00**	**0,00**	**0,00**
Total operacións de capital	4.500,00	0,00	4.500,00	4.070,86	4.070,86	0,00	0,00
5 Ingresos patrimoniais	**4.500,00**	**0,00**	**4.500,00**	**4.070,86**	**4.070,86**	**0,00**	**0,00**
Total operacións patrimoniais	**1.718.402,00**	**0,00**	**1.718.402,00**	**1.998.558,81**	**1.712.908,51**	**0,00**	**285.650,30**
Total operacións non financeiras	13.200,00	169.912,98	183.112,98	0,00	0,00	0,00	0,00
8 Activos financeiros	**13.200,00**	**169.912,98**	**183.112,98**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Total capítulo 8 e 9	**13.200,00**	**169.912,98**	**183.112,98**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Total operacións financeiras	**1.731.602,00**	**169.912,98**	**1.901.514,98**	**1.998.558,81**	**1.712.908,51**	**0,00**	**285.650,30**
Total xeral	**1.731.602,00**	**169.912,98**	**1.901.514,98**	**1.998.558,81**	**1.712.908,51**	**0,00**	**285.650,30**

VALEDOR DO POBO - ANO 2017

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE GASTOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	CRÉDITOS ORZAMENTARIOS			CRÉDITOS COMPROMETIDOS	OBRIGAS RECOÑECIDAS NETAS	REMANENTES DE CRÉDITO	PAGOS	OBRIGAS CRÉDITOS INICIAIS
	CRÉDITOS INICIAIS	MODIFICACIÓNS	CRÉDITOS DEFINITIVOS					
1 Gastos de persoal	1.324.502,00	-93,70	1.324.408,30	1.319.677,95	1.319.677,95	4.730,35	1.319.596,07	81,88
2 Gastos en bens correntes e servizos	381.950,00	62.867,06	444.817,06	395.069,47	345.965,50	98.851,56	313.623,11	32.342,39
4 Transferencias correntes	300,00	0,00	300,00	0,00	0,00	300,00	0,00	0,00
Total operacións correntes	**1.706.752,00**	**62.773,36**	**1.769.525,36**	**1.714.747,42**	**1.665.643,45**	**103.881,91**	**1.633.219,18**	**32.424,27**
6 Investimentos reais	11.100,00	120.135,74	131.235,74	78.320,72	78.320,72	52.915,02	68.984,34	9.336,38
7 Transferencias de capital	550,00	0,00	550,00	415,73	415,73	134,27	320,54	95,19
Total operacións de capital	**11.650,00**	**120.135,74**	**131.785,74**	**78.736,45**	**78.736,45**	**53.049,29**	**69.304,88**	**9.431,57**
Total operacións non financeiras	**1.718.402,00**	**182.909,10**	**1.901.311,10**	**1.793.483,87**	**1.744.379,90**	**156.931,20**	**1.702.524,06**	**41.855,84**
8 Activos financeiros	13.200,00	-12.996,12	203,88	0,00	0,00	203,88	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	**13.200,00**	**-12.996,12**	**203,88**	**0,00**	**0,00**	**203,88**	**0,00**	**0,00**
Total operacións financeiras	**13.200,00**	**-12.996,12**	**203,88**	**0,00**	**0,00**	**203,88**	**0,00**	**0,00**
TOTAL PROGRAMA	**1.731.602,00**	**169.912,98**	**1.901.514,98**	**1.793.483,87**	**1.744.379,90**	**157.135,08**	**1.702.524,06**	**41.855,84**
TOTAL ORGÁNICA	**1.731.602,00**	**169.912,98**	**1.901.514,98**	**1.793.483,87**	**1.744.379,90**	**157.135,08**	**1.702.524,06**	**41.855,84**
Total xeral	**1.731.602,00**	**169.912,98**	**1.901.514,98**	**1.793.483,87**	**1.744.379,90**	**157.135,08**	**1.702.524,06**	**41.855,84**