



INFORME DEL VALEDOR DO POBO AL PARLAMENTO DE GALICIA

AÑO 2016

INDICE GENERAL

	<u>Página</u>
PRESENTACIÓN	1
CAPITULO 1. LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS	3
I. Introducción.....	5
II. Atención al ciudadano	6
III. Datos generales	7
1. Expedientes iniciados en el año 2016	7
2. Entradas y salidas de documentos	8
IV. Quejas recibidas en 2016.....	10
1. Comparación con ejercicios anteriores (de 1990 a 2011)	10
2. Comparación de los ejercicios 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.....	12
3. Datos sociológicos reflejados en las quejas	13
V. Distribución de las quejas por razón de las provincias y municipios de procedencia	17
1. Por provincias.....	17
2. Por ayuntamientos	19
VI. Curso dado a las quejas recibidas.....	27
VII. Estadísticas por área temática.....	29
1. Distribución de quejas según las áreas temáticas a las que se refieren.....	29
2. Curso de las queja por áreas	32
3. Las causas de no admisión por áreas	33
VIII. Estadística por administraciones afectadas	34
1. Distribución de las quejas admitidas por razón de las áreas de la administración pública a las que se refieren y por su estado (concluidas o en trámite).....	34
2. Distribución de quejas entre las administraciones galegas.....	35
3. Distribución de las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia, según las consellerías	37
4. Distribución de las quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos	42
A. Quejas referidas a las diputaciones provinciales.....	42
B. Quejas referidas a los ayuntamientos	42
a. A Coruña	42
b. Lugo	45
c. Ourense	47
d. Pontevedra	49
IX. Actuaciones de oficio	51
1. Quejas de oficio de 2016.....	51
2. Comparativa con otros años	52
X. Resoluciones do Valedor do Pobo	53
XI. Estadísticas relacionadas con el deber de colaboración	55

	<u>Página</u>
XII. Estadísticas relacionadas con el deber de informar	59
XIII. Estadísticas de la página web do Valedor do Pobo	63
XIV. Estadísticas de las redes sociales.....	65
1. TWITTER	65
A) Tweets enviados en 2016	65
B) Seguidores	66
C) Visitas al perfil.....	67
D) Impresiones de los tweets.....	67
E) Menciones al perfil del Valedor do Pobo.....	68
F) Tweets con mayor cantidad de impresiones	68
G) Tipología de los seguidores en Twitter	69
2. FACEBOOK.....	69
A) Total de “me gusta” en Facebook	69
B) Total de usuarios que interactúan con la página	70
C) Alcance totales del perfil de Facebook.....	70
D) Publicaciones realizadas por el Valedor do Pobo en su perfil de Facebook	71
E) Alcance de las publicaciones del perfil de Facebook del Valedor	71
CAPÍTULO 2. RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS	73
Área de empleo público e interior.....	75
I. Introducción	77
II. Datos cuantitativos	79
III. Actividad de supervisión	81
1. Empleo público	81
A) Oferta Pública de Empleo.....	81
B) Sistemas de acceso al empleo público	83
<i>a- Bases de las convocatorias</i>	<i>83</i>
<i>b- Incidencias durante el desarrollo del proceso selectivo</i>	<i>91</i>
C) Acceso a la documentación	98
D) Gestión de listas de contratación temporal.....	99
E) Provisión de puestos.....	104
F) Promoción de la carrera profesional	117
G) Condiciones laborales de los empleados públicos	120
<i>a- Retribuciones salariales y extrasalariales.....</i>	<i>120</i>
<i>b- Jornadas, permisos y conciliación de la vida personal e laboral</i>	<i>124</i>
<i>c- Modificación del centro de trabajo</i>	<i>126</i>
H) Conflictos laborales.....	129
I) Información y comunicación con la administración.....	130

	<u>Página</u>
2. Orden público	131
A) Tráfico.....	132
<i>a- Sanciones en materia de tráfico</i>	132
<i>b- Seguridad vial y señalización de vías urbanas e interurbanas</i>	141
B) Orden público	147
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	152
V. Consideraciones finales	153
Área de urbanismo	157
I. Introducción	159
II. Datos cuantitativos	161
III. Actividad de supervisión	162
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	180
V. Consideraciones finales	181
Área de medio ambiente	183
I. Introducción	185
II. Datos cuantitativos	186
III. Actividad de supervisión	187
1. Las conclusiones das XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre ruidos	187
2. Las quejas por vulneraciones del derecho fundamental a la intimidad domiciliaria frente a los ruidos	184
A) La necesidad de comprobar y corregir las deficiencias de los locales de ocio.....	195
B) Las zonas saturadas o con acumulación de locales.....	196
C) Botellones y menores	197
D) Las terrazas.....	198
E) Locales en particular	198
F) La necesidad de controlar los ruidos provocados por las fiestas	200
G) Conciertos en la calle	201
H) Los horarios de los locales	202
I) Otras fuentes de ruido y otras molestias	203
3. La evaluación de los impactos ambientales; la protección de la Fraga de Catasós.....	204
4. Transparencia e información ambiental	205
5. Las explotaciones mineras; la protección de la Cova de Eirós.....	207
6. Incidencias en el servicio de agua potable en la comarca de Ferrol.....	208
7. La protección de la biodiversidad	208

	<u>Página</u>
8. La prevención da contaminación de las aguas y el funcionamiento de las depuradoras.....	210
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	212
V. Consideraciones finales	213
Área de educación	217
I. Introducción	219
II. Datos cuantitativos	222
III. Actividad de supervisión	225
1. Educación no universitaria	225
A) Admisión do alumnado	225
B) Atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo	227
C) Acoso escolar.....	230
D) Mantenimiento, conservación y reforma de instalaciones educativas.....	237
<i>a- Los riesgos derivados de la exposición al amianto</i>	<i>237</i>
<i>b- Problemas competenciales sobre el mantenimiento de los centros educativos</i>	<i>243</i>
<i>c- Los protocolos de colaboración firmados entre la jefatura territorial de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y ayuntamientos de la provincia de Pontevedra.....</i>	<i>244</i>
E) Atención al alumnado con necesidades educativas especiales	248
F) Escuelas infantiles.....	251
<i>a- Ratio de alumnos por aula.....</i>	<i>251</i>
<i>b- Estado de las instalaciones</i>	<i>252</i>
G) Entrega de copias de exámenes y custodia de documentos de evaluación... 254	
H) Algunos problemas en Formación Profesional	256
<i>a- Falta de convocatoria de premios extraordinarios en los ciclos formativos de grado medio de enseñanzas artísticas.....</i>	<i>256</i>
<i>b- Mejora en el proceso de matrícula en las adjudicaciones continuadas de plazas de formación profesional</i>	<i>260</i>
2. Educación universitaria	260
A) Plazas de profesorado	260
B) Reserva de plazas para personas con discapacidad en el sistema universitario de Galicia	263
<i>a- Acceso a estudios oficiales de máster y doctorado</i>	<i>263</i>
<i>b- Acceso a estudios oficiales de grado: cuota de reserva para personas con discapacidad en la convocatoria extraordinaria de septiembre.....</i>	<i>266</i>
C) Premios extraordinarios en grados e máster	269
D) Exención de tasas académicas en los estudios de posgrado para los estudiantes que obtuvieran matrículas de honra en el último curso de los estudios de grado.	271

	<u>Página</u>
E) Plazos de admisión a máster Universidade de Santiago de Compostela:.....	272
F) Mala praxis de determinados servicios y unidades de la Universidad de Santiago de Compostela	273
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	274
V. Consideraciones finales	275
Área de industria, comercio e turismo	281
I. Introducción	283
1. En industria.....	283
2. En comercio y consumo	283
3. En turismo	284
II. Datos cuantitativos	284
III. Actividad de supervisión	285
1. Industria.....	285
A) Derecho al suministro de energía eléctrica	286
B) Comunicaciones telefónicas y electrónicas como servicio universal.....	291
2. Consumo.....	292
3. Comercio	294
4. Turismo.....	295
5. Quejas inadmitidas. Causas.....	295
V. Consideraciones finales	296
Área de agricultura, ganadería y pesca	303
I. Introducción	305
II. Datos cuantitativos	307
1. Quejas recibidas	307
2. Estado de tramitación el 31 de diciembre de 2016	307
III. Actividad de supervisión	308
1. Sector agropecuario	308
2. Una gestión forestal sustentable	309
3. La protección de la actividad extractiva, pesquera y marisquera en el dominio público marítimo	310
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo	314
V. Consideraciones finales	314
Área de servicios sociales	323
I. Introducción	325
II. Datos cuantitativos	326

	<u>Página</u>
III. Actividad de supervisión	327
1. Las ayudas sociales autonómicas y locales	327
2. Otras intervenciones ante situaciones de riesgo de exclusión; medidas contra los desahucios y la pobreza energética	331
3. La situación de la protección a la dependencia	333
4. Los servicios para la atención a la dependencia	342
5. La atención a las personas con diversidad funcional	343
6. La necesidad de resolver las carencias de accesibilidad	349
7. La llegada de refugiados y la necesidad de mejorar las políticas de apoyo.....	355
8. El impago de las pensiones de Venezuela.....	357
9. La atención a las personas sin techo	358
10. La atención sociosanitaria a personas con enfermedad mental.....	359
11. Las ayudas por hijos menores de 3 años.....	360
12. Quejas no admitidas a trámite y remitidas a otros defensores.....	361
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo	362
V. Consideraciones finales	362
Área de emigración y trabajo	367
I. Introducción	369
II. Datos cuantitativos	370
III. Actividad de supervisión	371
1. Trabajo.....	372
2. Seguridad social.....	376
3. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo y quejas no admitidas.....	378
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	379
V. Consideraciones finales	379
Área de sanidad	373
I. Introducción	375
II. Datos cuantitativos	377
III. Actividad de supervisión	379
1. Recursos humanos y dotación de personal.....	379
2. Gestión de las listas de espera	389
3. Prestaciones farmacéuticas y reintegro de gastos sanitarios.....	392
A) Copago farmacéutico	393
B) Acceso a tratamientos y medicamentos	397
C) Reintegro de gastos (médicos, desplazamientos y transporte).....	400
4. Transporte sanitario	402

	<u>Página</u>
5. Derechos de los usuarios.....	403
A) Gestión de centros sanitarios y mantenimiento de la calidad asistencial ...	403
B) Derecho a la información y autonomía del paciente	406
6. Práctica profesional y responsabilidad patrimonial.....	408
7. Relación entre profesionales sanitarios y pacientes/usuarios	412
8. Organización y funcionamiento de los servicios sanitarios	414
A) Gestión de recursos.....	414
B) Gestión administrativa	430
9. Ámbito socio-sanitario	431
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo	434
V. Consideraciones finales	434
Área de justicia	439
I. Introducción	441
II. Datos cuantitativos	443
III. Actividad de supervisión	444
1. Discrepancia con resoluciones judiciales	445
2. Demoras en procedimientos judiciales	445
3. Justicia gratuita.....	446
4. Quejas inadmitidas	451
5. Quejas inadmitidas y quejas remitidas al Defensor del Pueblo	451
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	451
V. Consideraciones finales	451
Área de administración económica y transportes	453
I. Introducción	455
II. Datos cuantitativos	459
III. Actividad de supervisión	461
1. Entidades financieras	461
2. Tributos estatales	464
3. Hacienda autonómica.....	474
4. Tributos locales.....	479
5. Transportes.....	484
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	485
V. Consideraciones finales	486

	<u>Página</u>
Área de obras públicas y expropiaciones	491
I. Introducción	493
II. Datos cuantitativos	499
III. Actividad de supervisión	501
1. Estradas	501
2. Expropiaciones	510
3. Aguas	512
4. Puertos	517
5. Desafección expresa de bienes y posterior enajenación por adjudicación directa.....	520
6. Cesión de terrenos para obras públicas sin contraprestación	521
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo	522
V. Consideraciones finales	522
Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	525
I. Introducción	527
II. Datos cuantitativos	529
III. Actividad de supervisión	530
1. Derecho de participación en las corporaciones locales	530
A El derecho de los miembros de las corporaciones locales de acceder a la información y documentación municipal	531
B) El derecho de participación del vecino en la actividad municipal	531
2. Organización y funcionamiento de las corporaciones locales	533
3. Régimen jurídico de los servicios públicos locales	534
A) Humanización del servicio de abastecimiento de agua potable a domicilio	535
B) Prestación del servicio de recogida de basura y limpieza viaria	536
C) Limpieza de fincas próximas y de accesos a viviendas y edificaciones	537
D) Prestación de los servicios de saneamiento y depuración	538
E) Reparación de vías públicas e iluminación	539
F) Recuperación e utilización de caminos públicos y de espacios libres	539
G) Protección civil y otros	540
4. Quejas no admitidas a trámite. Causas justificativas	540
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo	541
V. Consideraciones finales	542
Área de menores	565
I. Introducción	567
II. Datos cuantitativos	570

	<u>Página</u>
III. Actividad de supervisión	572
1. Problemas denunciados por el personal educativo del centro Santo Anxo de Rábade (Lugo).....	572
2. Quejas relativas al funcionamiento de algunos centros del sistema de protección.....	583
3. Las disfunciones nos informes psicosociales del Imelga.....	587
4. Falta de apoyo económico suficiente en los acogimientos en familia extensa ...	593
5. Problemas derivados de la guardia, custodia y régimen de visitas en rupturas contenciosas entre los progenitores	596
6. Apoyo económico estable a las familias	597
7. Las medidas en materia de conciliación familiar e laboral	587
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	604
V. Consideraciones finales	604
Área de cultura e política lingüística	609
I. Introducción	611
II. Datos cuantitativos	615
III. Actividad de supervisión	617
1. Cultura y patrimonio cultural	617
2. Política lingüística	622
A) Web del Valedor do Pobo accesible por defecto en castellano.....	622
B) Quejas de la Mesa por la Normalización Lingüística en el ámbito de la administración sanitaria.....	623
C) Otras situaciones de vulneración de los derechos lingüísticos	626
D) El uso del topónimo de Ribeira.	632
E) Cursos de certificación de lengua gallega CELGA	633
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo	635
V. Consideraciones finales	635
Área de sociedad de la información	639
I. Introducción	641
II. Datos cuantitativos	643
III. Actividad de supervisión	644
1. Control de videocámaras en los términos municipales gallegos	644
2. Deficiencias con la recepción de la señal de televisión en el rural	648
3. Publicación de datos personales necesitados de especial protección	651
4. Incompatibilidades de los servicios electrónicos de la Xunta de Galicia	652
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	655
V. Consideraciones finales	655

	<u>Página</u>
Área de discriminación por razón de identidad sexual e identidad de género	659
I. Introducción	661
II. Datos cuantitativos	665
III. Actividad de supervisión	666
1. Cirugía de reasignación de sexo	666
2. Denuncia de acoso homofóbico a un menor en el centro escolar	668
3. Denegación a un transexual del acceso a una sala de espectáculos	670
4. Viñetas homófobas.....	671
5. Cartel publicitario de un festival musical	672
6. Campaña publicitaria de rechazo al reconocimiento a la diversidad de género .	673
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo	674
V. Consideraciones finales	674
Área de transparencia	677
Área de vivienda y desahucios	681
I. Introducción	683
II. Datos cuantitativos	694
III. Actividad de supervisión	696
1. Desahucios en vivienda habitual.....	696
2. Revisión de tipos de intereses en viviendas de protección autonómica	712
3. Ayudas económicas programa fomento alquiler viviendas al amparo del Plan estatal 2013-2016.....	712
4. Deficiencias en viviendas de protección oficial.....	715
5. Retrasos en la entrega de viviendas de protección oficial.....	715
6. Imposición de sanción económica al promotor de una edificación	717
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	717
V. Consideraciones finales	717
Quejas de oficio	719
CAPÍTULO 3. INFORME SOBRE TRANSPARENCIA.....	737
I. Introducción	739
II. II. Las funciones del defensor del pueblo como comisionado de la transparencia y su informe.....	740
III. La transparencia en el Valedor do Pobo	746
IV. La constitución y el funcionamiento de la Comisión da Transparencia.....	748
V. Análisis de las quejas relativas a transparencia	764

	<u>Página</u>
VI. La promoción de la cultura de la transparencia.....	767
VII. Relaciones con el Consello de Transparencia e Bo Goberno	767
VIII. Consideraciones finales.....	769
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN	819
I. El deber legal de colaboración en las investigaciones de la institución	821
1. El deber de colaboración, en general	821
2. Las advertencias urgentes	821
3. Las administraciones u órganos a los que se reiteró la petición de informe hasta en dos ocasiones y número de quejas en que tal circunstancia se dio	826
CAPÍTULO 5. LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO	831
I. Las respuestas de las administraciones, órganos y empresas de servicios a los que se dirigió alguna resolución.....	833
1. Introducción	833
2. Respuestas de las diferentes administraciones, órganos y empresas de servicios a las resoluciones del Valedor do Pobo	835
II. Resumen de las resoluciones del Valedor do Pobo y de su aceptación por las correspondientes administraciones.....	839
III. Las respuestas a las resoluciones.....	842
1. Recordatorios de deberes legales	842
2. Recomendaciones	843
3. Sugerencias.....	847
CAPÍTULO 6. RELACIONES INSTITUCIONALES	849
I. Introducción	851
II. Nuevas funciones para la institución del Valedor.....	851
III. Comparecencias ante el Parlamento de Galicia	853
IV. Reuniones de trabajo.....	854
1. Reuniones con representantes de la administración autonómica, municipal y de otros servicios públicos	854
2. Reuniones con organizaciones sociales y ciudadanos	856

	<u>Página</u>
3. Reuniones con empresas y entidades de servicios públicos.....	859
V. Encuentros y actos oficiales.....	860
VI. Actividades de colaboración, divulgación e y pedagogía de derechos	860
1. Grupo de trabajo sobre la escolarización hospitalaria y domiciliaria	861
2. Respaldo al programa de adopciones especiales.....	862
3. Divulgación de nuevas funciones	862
4. Un año de web renovada	863
5. Convenio para asistir a personas en riesgo de perder la vivienda.....	864
6. Formación de profesionales en materia de transparencia	865
7. Visitas a los ayuntamientos	865
8. Día Internacional para la erradicación da pobreza	866
9. Luto por el fallecimiento de un ex defensor	867
10. Colaborando por la accesibilidad”	868
11. Publicación “En familia”, un libro que fomenta valores de tolerancia	869
VII. Relación con otros ombudsman e defensores	869
VIII. Redes internacionales y programas de cooperación.....	877
1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).....	877
2. Instituto Internacional de Ombudsman (IIO)	879
3. Rede europea de defensores del pueblo	879
4. <i>European Network of Ombudspersons for Children</i> (ENOC)	880
5. <i>International Association of Language Commisioners</i> (IALC)	880
IX. Visitas culturales a la institución	881
X. Difusión y divulgación de la institución.....	882
1- Horario de atención al público.....	882
2. Plan de eficacia y ahorro	883
3. Seguridad laboral.....	885
XI. Líneas estratégicas de actuación del Valedor	885
XII. Convenios suscritos por la institución	898
XIII- Compromiso con la transparencia	898
1. Publicidad activa.....	899
2. Premio a la transparencia.....	902
3. Creación de una oficina da transparencia.....	903
4. Relaciones con el Consello de Transparencia e Bo Goberno	904
5. Formación superior en transparencia	905
Anexo. Liquidación del presupuesto (artigo 37.4 da Ley 6/84).....	907

PRESENTACIÓN

El informe que a continuación se presenta ofrece al Parlamento de Galicia y a todos los ciudadanos gallegos interesados en el trabajo de esta institución, el conjunto de actuaciones realizadas por la oficina del Valedor do Pobo durante el año 2016. Su contenido responde a un reto; el reto de servir a la sociedad gallega velando por el eficaz disfrute de sus derechos, especialmente cuando éstos no se perciben por los interesados como adecuadamente atendidos por la Administración.

La Institución del Valedor do Pobo ha trabajado arduamente este año. Ha atendido a muchas más personas, a muchas más organizaciones y entidades y se ha preocupado por muchos más problemas. También ha asumido y puesto en marcha la Comisión da Transparencia de Galicia, que supuso un importante esfuerzo de adaptación, interpretación y mejora de los derechos de los gallegos.

En el año de 2016 la institución atendió las quejas de un total de 64.937 personas, esto es, 25.528 expedientes más que el año pasado. Este incremento, llamativo sin duda, responde en alguna medida a algunas quejas colectivas, pero indica que la institución do Valedor do Pobo es cada vez más conocida por el pueblo gallego y que cada vez son más las personas que confían en ella para resolver sus problemas.

Somos una institución eficaz y necesaria para la sociedad gallega. Trabajamos con dedicación para atender sus demandas de una forma ágil, clara, gratuita e imparcial. La sociedad lo sabe y por eso acude a nosotros conscientes de que no vamos a juzgarlos, sino únicamente a escucharlos y a ayudarlos en lo que esté en nuestras manos.

Del conjunto de quejas presentadas y de las que se da cuenta a continuación, fueron admitidas 64.554, es decir, el 99,41%. Del total de las 64.554 quejas tramitadas este año se han concluido 63.419, es decir, el 98,24%, quedando todavía pendientes 1.135, es decir, un 1,76%. En el informe extenso que ahora se presenta y que está a disposición de sus señorías y es de público conocimiento, están recogidas las quejas desglosadas por temas, por áreas, y con un cuidado estudio de tendencias y porcentajes.

Me siento satisfecha con la puesta en marcha de la Comisión da Transparencia de Galicia. La sociedad actual busca la claridad, quiere saber, quiere que le informen; quiere entender, quiere poder formarse una opinión y quiere, sobre todo, poder ejercitar sus derechos.

Para apoiar las funciones de control de la transparencia y buen gobierno, el artículo 32 de la Ley gallega de transparencia y buen gobierno creó el Comisionado da Transparencia cuyas funciones se atribuyen al Valedor do Pobo.

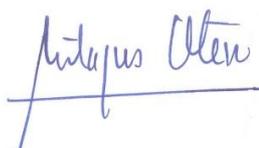
Esta Comisión se constituyó en la Comunidad Autónoma de Galicia el 10 de mayo de 2016, y comenzó a funcionar desde ese momento, aprobando su reglamento interno el 14 de junio de ese año. Desde su constitución ha trabajado reuniéndose de forma periódica en más de 10 ocasiones hasta ahora.

Hasta este momento (datos hasta febrero de 2017), ha recibido 55 reclamaciones. De estos 55 recursos sustitutos, 30 fueron resueltos; 10 de forma favorable (8 concediendo acceso total, y 2 otorgándolo parcial); 8 más fueron resueltos de forma negativa; 2 fueron inadmitidos; y 10 fueron archivados (7 fueron archivados porque el solicitante ya disponía de la información; 1 lo fue por inactividad del interesado cuando fue requerido por la Comisión; y 1 por desistimiento del interesado).

Creo que el trabajo en pro de la transparencia se ha iniciado y está mostrando buenos frutos, pero resta mucho por hacer. Es necesario romper moldes. Es necesario convencer a los ciudadanos y a los poderes públicos de la importancia de la transparencia a fin de que ésta se convierta en una “forma de vida”, en una cultura identificativa de todo un pueblo.

El informe que ahora se presenta ofrece muestra de lo que hacemos en el Valedor do Pobo. Soy consciente de que hay muchas situaciones que mejorar, cosas que cambiar y acciones que emprender. Esas deficiencias, junto con los logros obtenidos en la defensa de los derechos de los gallegos, determinan la utilidad y la eficacia de la institución, así como la necesidad de seguir trabajando. Comprometo una vez más mi esfuerzo personal y el de todo el equipo de la oficina del Valedor do Pobo, en la defensa de los derechos de los gallegos. Somos conscientes de la responsabilidad que implica nuestro trabajo y de las expectativas que el pueblo gallego tiene puestas en nosotros. Las asumimos con humildad y con entrega y seguiremos trabajando para ser merecedores de ellas.

En Santiago de Compostela, a 14 de marzo de 2017



Milagros Otero Parga
Valedora do Pobo de Galicia

CAPÍTULO 1
LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO
EN CIFRAS

I- INTRODUCCIÓN

En este capítulo ofrecemos una visión global y esquematizada de las actuaciones desarrolladas por el Valedor do Pobo durante 2016 reflejadas en gráficos y cuadros acompañados de un breve comentario a efectos de facilitar su interpretación.

Este capítulo tiene una especial importancia dada la necesidad de visibilizar de forma sistemática la labor desarrollada. Orientada a hacer evaluaciones de políticas públicas concretas y a salvaguardar la defensa de los derechos de los ciudadanos, este año proseguimos nuestra tarea de atención a la ciudadanía. Todas las personas pueden dirigirse al Valedor en demanda de ayuda por medio de la queja o de cualquier otra manera, como mediante llamadas telefónicas o acudiendo en persona en busca de asesoramiento o ayuda. Todos nuestros servicios se prestan sin coste alguno para el ciudadano. Ese trabajo se hace visible en la primera parte del capítulo, en la que hacemos recuento de la atención prestada al ciudadano. Exponemos las cifras de actuaciones de atención al ciudadano, las personas que han promovido quejas, el número de asuntos, las visitas recibidas y las consultas hechas por cualquier medio, fundamentalmente a través del teléfono. Además, ofrecemos tablas comparativas por anualidades y estadísticas por áreas temáticas, administraciones y territorios.

Pretendemos dar una idea ajustada de los datos sociológicos relevantes en el desarrollo de nuestra actividad. Con ellos se puede conocer el origen geográfico de las personas reclamantes, la distribución por género y el curso dado a las iniciativas recibidas.

En cuanto a las administraciones afectadas por las quejas, se hace una distribución inicial por área de la administración pública gallega afectada y, en un segundo término, por departamentos del ejecutivo autonómico.

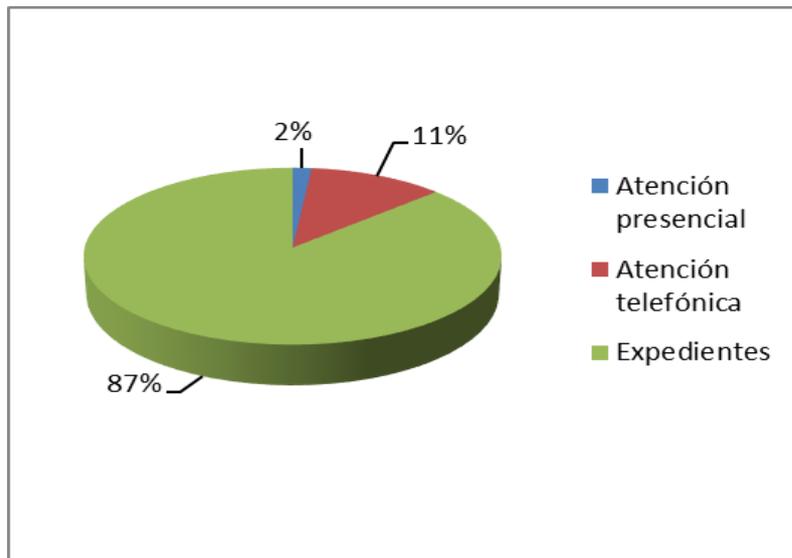
Se incluyen en este capítulo datos relacionados con el resultado de la intervención del Valedor do Pobo, sobre todo las aceptaciones de resoluciones por parte de los órganos de la administración. Además se recoge el detalle de las actuaciones de oficio desarrolladas por áreas y estadísticas acerca del cumplimiento del deber de colaboración por parte de las administraciones requeridas.

En resumen, en este capítulo pretendemos realizar una aproximación a los números más relevantes de nuestra actuación; en el siguiente haremos una descripción pormenorizada de las actuaciones encaminadas a supervisar y procurar la corrección de determinados comportamientos de los poderes públicos o entidades prestadoras de servicios esenciales en Galicia.

II- ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante 2016 el Valedor do Pobo desplegó una importante actividad en cuanto a su atención al ciudadano. Un total de 75780 personas se dirigieron a la institución para presentar reclamaciones o pedir orientación y asesoramiento sobre sus problemas. A continuación citamos la modalidad de actuaciones y sus cifras:

Atención presencial	1199 (media mensual 99)
Atención telefónica	8644 (media mensual 720)
Expedientes de queja	64937 (media mensual 5411)
Total de actuaciones	75780 (media mensual 6315)



III- DATOS GENERALES

1. Expedientes iniciados en 2016

El número de expedientes iniciados por el Valedor do Pobo de oficio o a propuesta de los ciudadanos durante 2016 ascendió a 64937, con lo cual aumenta considerablemente el número de iniciativas respecto a ejercicios precedentes (un 65 % respecto de 2015). La cifra anterior se refiere al número de reclamantes que acudieron a la institución. El número de asuntos conocidos fue de 2356.

Año	Total reclamantes	Total asuntos
2013	18887	2746
2014	24149	2310
2015	39409	2287
2016	64937	2356

Se registró una media mensual de 5411 expedientes, con un máximo de 50349 en el mes de septiembre y un mínimo de 160 en enero.

**ENTRADA DE EXPEDIENTES
AÑO 2016**

Mes	Entrada de expedientes
Enero	160
Febrero	202
Marzo	223
Abril	399
Mayo	172
Junio	11550
Julio	274
Agosto	340
Septiembre	50349
Octubre	182
Noviembre	237
Diciembre	849
Total	64937

Media mensual de expedientes: 5411

2. Entradas y salidas de documentos

Las entradas de documentos que se recibieron en la institución durante 2016 fueron en total 69804, lo que da una media mensual de 5817 entradas. En este mismo año la institución trasladó un total de 13663 documentos, lo que supone una media de 1138 salidas por mes.

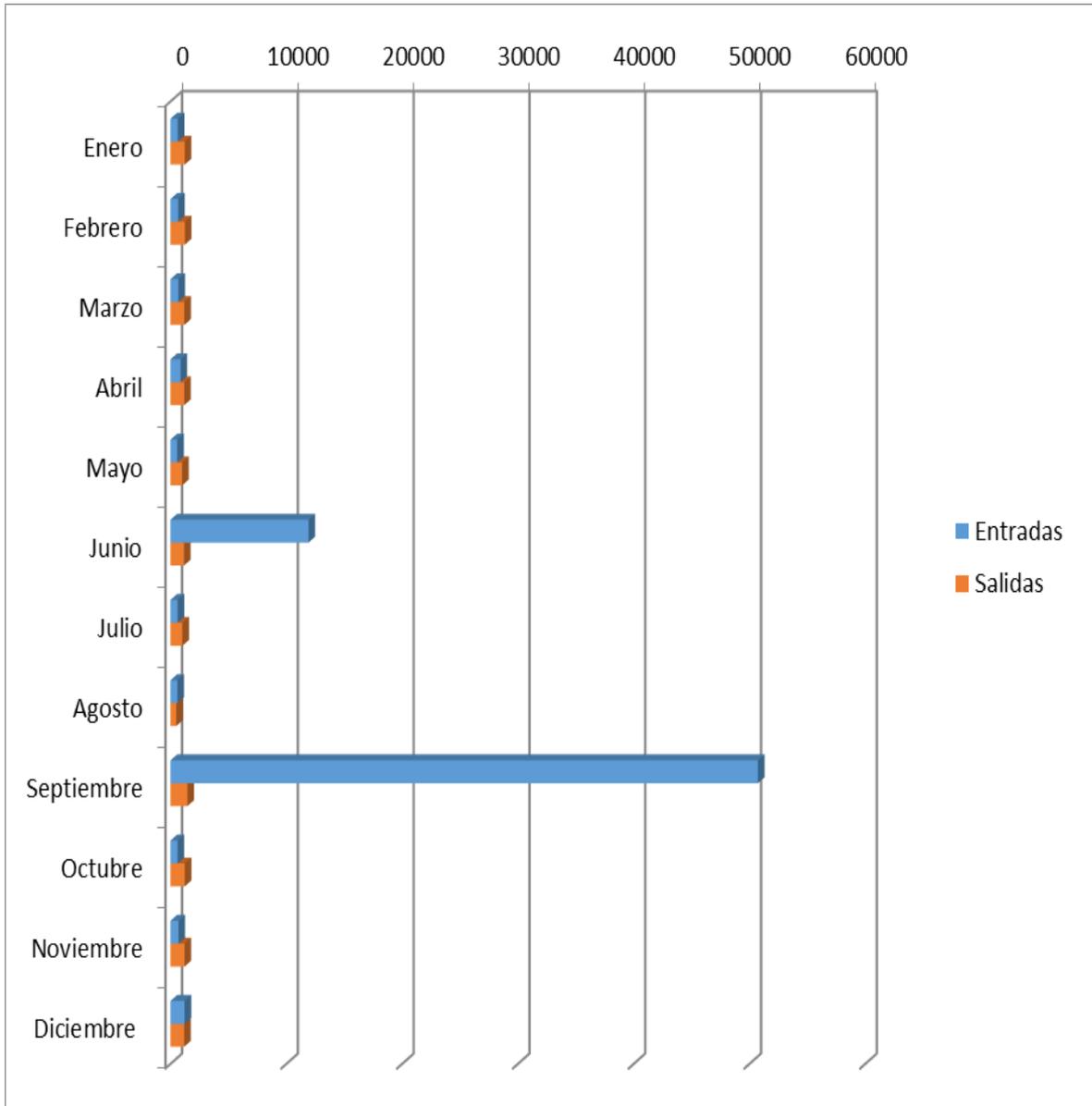
ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES AÑO 2016

Mes	Entradas de escritos	Salidas de escritos
Enero	627	1230
Febrero	661	1241
Marzo	683	1198
Abril	869	1191
Mayo	578	1009
Junio	11918	1170
Julio	616	1025
Agosto	599	502
Septiembre	50735	1465
Octubre	612	1232
Noviembre	688	1215
Diciembre	1218	1185
Total	69804	13663

Media mensual de entradas: 5817

Media mensual de salidas: 1138

ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES



IV- QUEJAS RECIBIDAS EN 2016

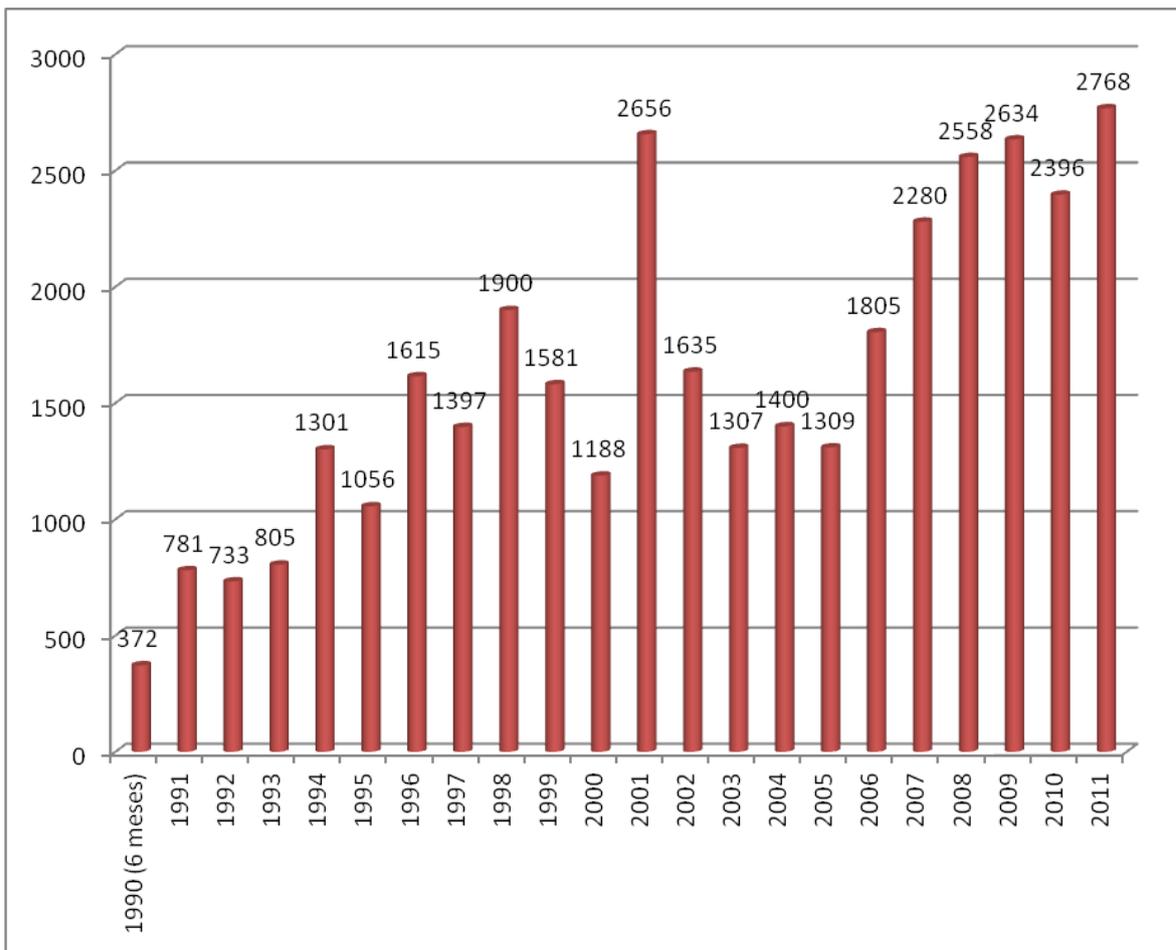
Durante 2016 la institución recibió el mayor número de expedientes de queja de su historia; fueron 64937 iniciativas, de las cuales 21 son promovidas de oficio por la propia defensoría.

Hemos intentado mejorar la metodología de nuestro trabajo estadístico para ser cada vez más ilustrativos de la realidad. En 2012 comenzamos a tener en cuenta el número de personas que acudían a la institución, aunque fuera presentando asuntos con un contenido idéntico o similar. Nos parece relevante recoger este dato.

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

NÚMERO DE QUEJAS POR AÑO

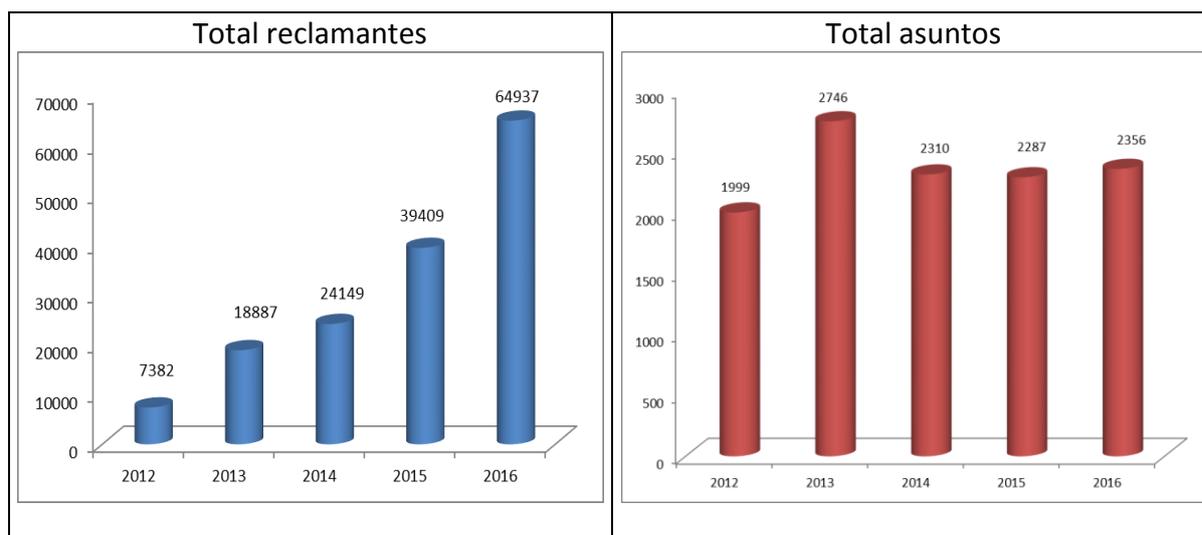
Año	Total
1990 (6 meses)	372
1991	781
1992	733
1993	805
1994	1301
1995	1056
1996	1615
1997	1397
1998	1900
1999	1581
2000	1188
2001	2656
2002	1635
2003	1307
2004	1400
2005	1309
2006	1805
2007	2280
2008	2558
2009	2634
2010	2396
2011	2768

ENTRADA DE QUEJAS POR AÑOS**1990-2011**

2. Comparación de los ejercicios 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016

QUEJAS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

Año	Total reclamantes	Total asuntos
2012	7382	1999
2013	18887	2746
2014	24149	2310
2015	39409	2287
2016	64937	2356



% Incremento de reclamantes y asuntos

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	% Incremento 2015-2016
Total reclamantes	7382	18887	24149	39409	64937	65 %
Total asuntos	1999	2746	2310	2287	2356	3 %

2. Datos sociológicos reflejados en las quejas

Exponemos las quejas promovidas por personas y las que comenzaron por iniciativa de la propia institución (de oficio).

Personas que presentaron queja: 64916 (99,96 %)

Quejas o actuaciones de oficio: 21(0,04%)

Total: 64937

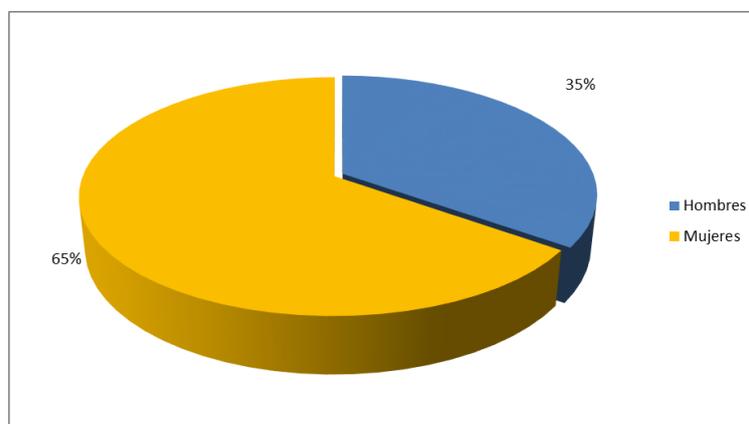
En los siguientes cuadros ofrecemos algunos datos sociológicos reflejados en las quejas: idioma (gallego, castellano u otros); género de los reclamantes; procedencia (medio urbano o rural, o de Galicia, alguna otra comunidad autónoma u otro país); modo de presentación (correo, internet, ...). Lógicamente, estos datos excluyen las quejas de oficio (21).

TOTAL DE QUEJAS PRESENTADAS EN 2016: 64937

DATOS SOCIOLÓGICOS (referidos a 64916, dado que 21 quejas son de oficio)

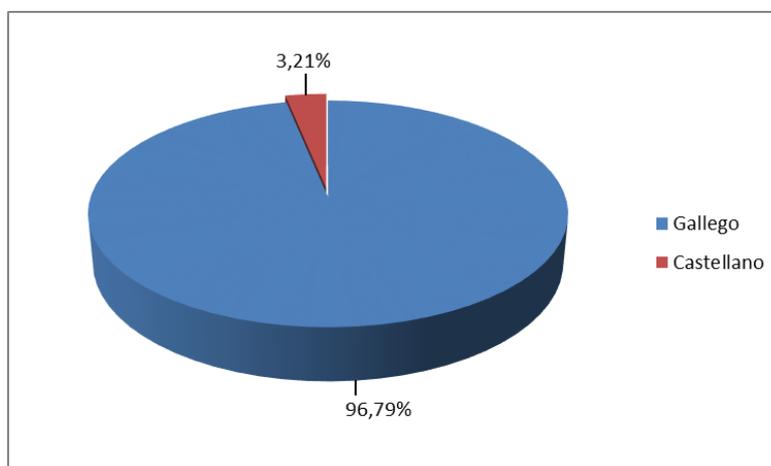
GÉNERO DE LOS RECLAMANTES:

Hombres	22582
Mujeres	42321



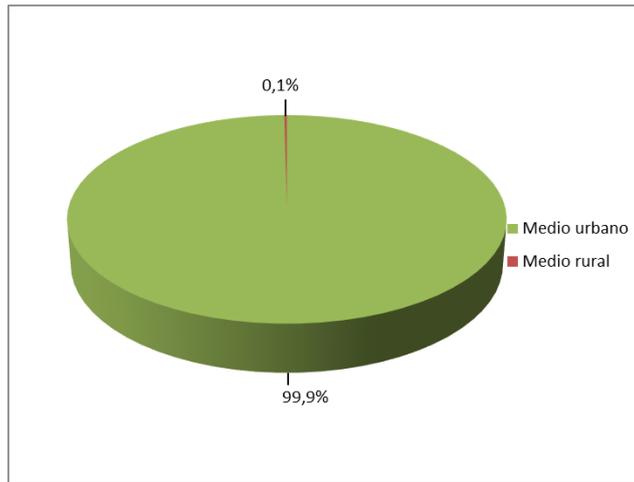
IDIOMA:

Gallego	63831
Castellano	2085



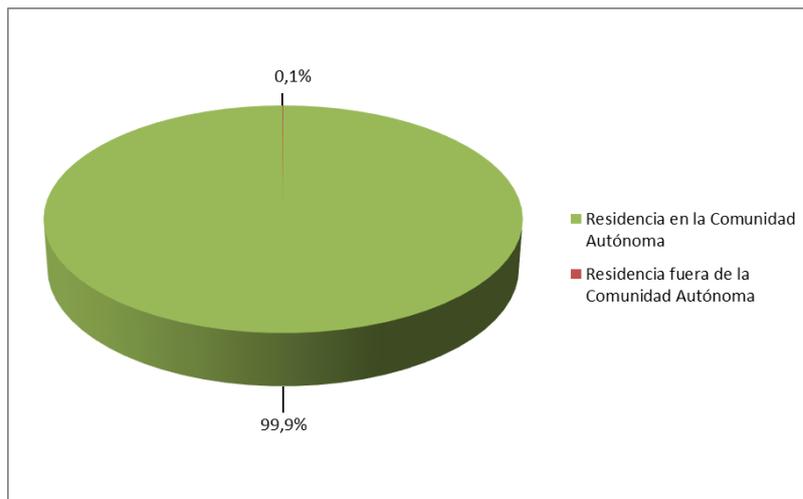
MEDIO DEL RECLAMANTE:

Medio urbano	64785
Medio rural	131



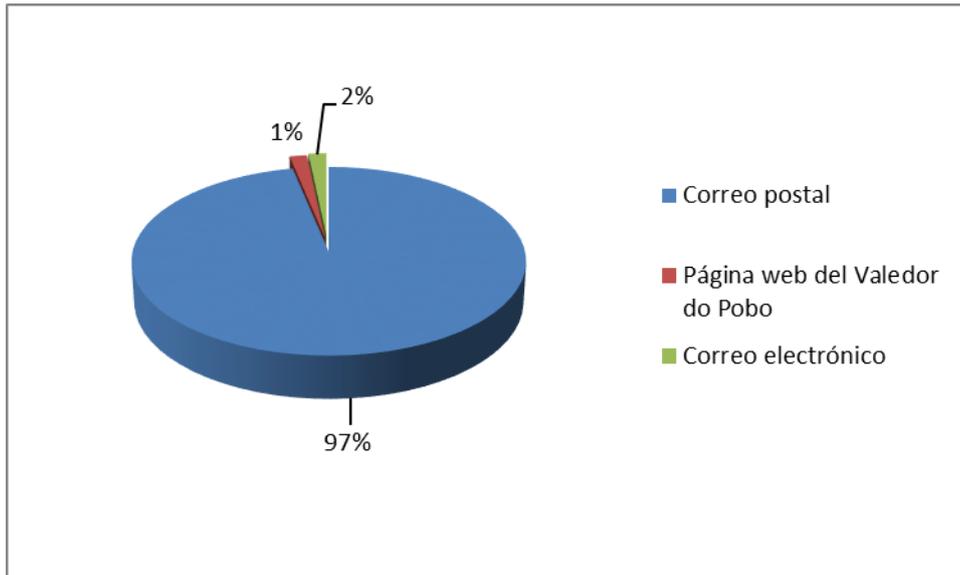
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en Galicia	64875
Residencia fuera de Galicia	41



MODO DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS:

Presencial o por correo postal	62822
Página web del Valedor do Pobo	1032
Correo electrónico	1062



V. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR RAZÓN DE LAS PROVINCIAS Y MUNICIPIOS DE PROCEDENCIA

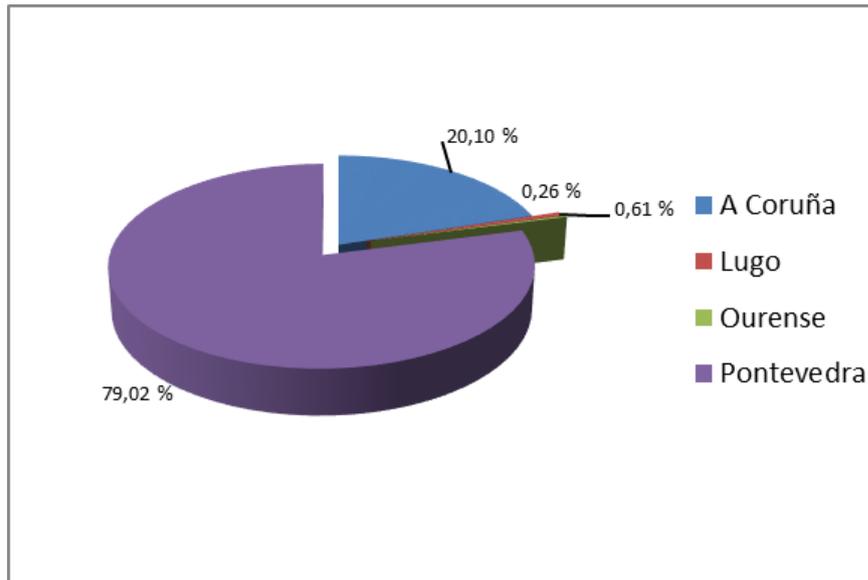
En los cuadros que siguen presentamos las quejas por razón de las provincias y municipios de los que proceden. En cuanto a las provincias, ofrecemos también el porcentaje representado por cada una de ellas en el conjunto de la Comunidad Autónoma, así como el número de quejas por cada diez mil habitantes. En lo tocante a los municipios, nos limitamos a ofrecer el número de quejas procedentes de cada uno de ellos. Aquellos de los que no recibimos ninguna queja aparecen con la cuadrícula en blanco.

1. Por provincias

Como se puede observar en el siguiente cuadro, el mayor número de quejas procede de la provincia de Pontevedra, y el menor proviene de la provincia de Ourense. Pontevedra es la provincia que promueve un mayor número de quejas por cada 10000 habitantes.

Provincia	Núm. de quejas presentadas	Porcentaje sobre la Comunidad Autónoma	Quejas por cada 10.000 habitantes
A Coruña	13013	20,10 %	115,89
Lugo	395	0,61 %	11,73
Ourense	169	0,26 %	5,36
Pontevedra	51152	79,02 %	541,66
Total Galicia	64729		
Fuera de Galicia	187		

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR PROVINCIAS



2. Por ayuntamientos

Como podemos observar, la población desde la que se presentaron más quejas fue Vigo (50469), seguida de Santiago de Compostela (11498) y de A Coruña (837). La causa de que destaque tanto el número de quejas procedentes de Vigo y Santiago de Compostela es que desde la primera se promovieron las referidas a una petición colectiva para la reapertura del Hospital Meixoeiro en los servicios de urgencias y quirófanos, y desde Santiago de Compostela la queja sobre el traslado de los trabajadores del 112 y del 061 del Ayuntamiento de Santiago de Compostela al Ayuntamiento de A Estrada.

A CORUÑA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abegondo	1
Ames	56
Aranga	2
Ares	5
Arteixo	24
Arzúa	7
Baña, A	5
Bergondo	10
Betanzos	12
Boimorto	1
Boiro	15
Boqueixón	4
Brión	12
Cabana de Bergantiños	2
Cabanas	3
Camariñas	8
Cambre	15
Capela, A	
Carballo	12
Cariño	2
Carnota	3

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Carral	1
Cedeira	6
Cee	3
Cerceda	
Cerdido	
Coirós	3
Corcubión	2
Coristanco	2
Coruña, A	837
Culleredo	31
Curtis	5
Dodro	4
Dumbría	1
Fene	8
Ferrol	68
Fisterra	5
Frades	2
Irixoa, A	
Laracha, A	16
Laxe	
Lousame	5

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Malpica de Bergantiños	
Mañón	
Mazaricos	
Melide	4
Mesía	2
Miño	2
Moeche	
Monfero	
Mugardos	4
Muros	5
Muxía	2
Narón	17
Neda	3
Negreira	7
Noia	26
Oleiros	23
Ordes	9
Oroso	12
Ortigueira	1
Outes	8
Oza-Cesuras	
Paderne	4
Padrón	11
Pino, O	3
Pobra do Caramiñal , A	12
Ponteceso	6
Pontedeume	6
Pontes de García Rodríguez, As	6
Porto do Son	8
Rianxo	8
Ribeira	69
Rois	3

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Sada	8
San Sadurniño	3
Santa Comba	6
Santiago de Compostela	11498
Santiso	1
Sobrado	
Somozas, As	
Teo	21
Toques	
Tordoia	
Touro	3
Trazo	
Val do Dubra	1
Valdoviño	4
Vedra	3
Vilarmador	
Vilasantar	1
Vimianzo	3
Zas	2
TOTAL A CORUÑA	13013

LUGO

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abadín	59
Alfoz	
Antas de Ulla	
Baleira	
Baralla	
Barreiros	2
Becerreá	3
Begonte	1
Bóveda	
Burela	5
Carballedo	
Castro de Rei	
Castroverde	2
Cervantes	1
Cervo	1
Corgo, O	2
Cospeito	
Chantada	9
Folgosos do Courel	
Fonsagrada, A	10
Foz	6
Friol	
Guitiriz	2
Guntín	
Incio, O	
Láncara	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Lourenzá	
Lugo	63
Meira	
Mondoñedo	7
Monforte de Lemos	16
Monterroso	
Muras	
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	1
Ourol	
Outeiro de Rei	3
Palas de Rei	
Pantón	
Paradela	1
Páramo, O	
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	
Pol	
Pontenova, A	
Portomarín	2
Quiroga	4
Rábade	20
Ribadeo	10
Ribas de Sil	1
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	
Sarria	132

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Saviñao, O	
Sober	
Taboada	1
Trabada	1
Triacastela	6
Valadouro, O	3
Vicedo, O	1
Vilalba	7
Viveiro	11
Xermade	
Xove	1
TOTAL LUGO	395

OURENSE

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Allariz	
Amoeiro	2
Arnoia, A	
Avión	
Baltar	
Bande	1
Baños de Molgas	
Barbadás	4
Barco de Valdeorras, O	5
Beade	
Beariz	
Blancos, Os	
Boborás	1
Bola, A	1
Bolo, O	
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	
Carballeda de Avia	1
Carballiño, O	
Cartelle	
Castrelo de Miño	1
Castrelo do Val	
Castro Caldelas	
Celanova	3
Cenlle	2
Coles	
Cortegada	1
Cualedro	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Chandreja de Queixa	
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	
Irixo, O	
Larouco	
Laza	1
Leiro	
Lobeira	
Lobios	2
Maceda	
Manzaneda	
Maside	2
Melón	
Merca, A	
Mezquita, A	
Montederramo	
Monterrei	1
Muíños	
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	2
Ourense	100
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	2
Peroxa, A	1

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	4
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	169

PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Agolada	
Arbo	4
Baiona	6
Barro	1
Bueu	5
Caldas de Reis	14
Cambados	7
Campo Lameiro	1
Cangas	18
Cañiza, A	1
Catoira	1
Cerdedo	1
Cotobade	1
Covelo, O	2
Crecente	
Cuntis	4
Dozón	
Estrada, A	8
Forcarei	1
Fornelos de Montes	
Gondomar	13
Grove, O	3
Guarda, A	5
Illa de Arousa	3
Lalín	9
Lama, A	10
Marín	17
Meaño	4
Meis	3
Moaña	48

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Mondariz	1
Mondariz-Balneario	2
Moraña	2
Mos	15
Neves, As	4
Nigrán	11
Oia	2
Pazos de Borbén	2
Poio	11
Ponteareas	22
Ponte Caldelas	3
Pontecesures	1
Pontevedra	271
Porriño, O	15
Portas	
Redondela	7
Ribadumia	1
Rodeiro	1
Rosal, O	7
Salceda de Caselas	9
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	29
Silleda	15
Soutomaior	4
Tomiño	6
Tui	5
Valga	3
Vigo	50469
Vila de Cruces	
Vilaboa	3

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Vilagarcía de Arousa	37
Vilanova de Arousa	3
TOTAL PONTEVEDRA	51152

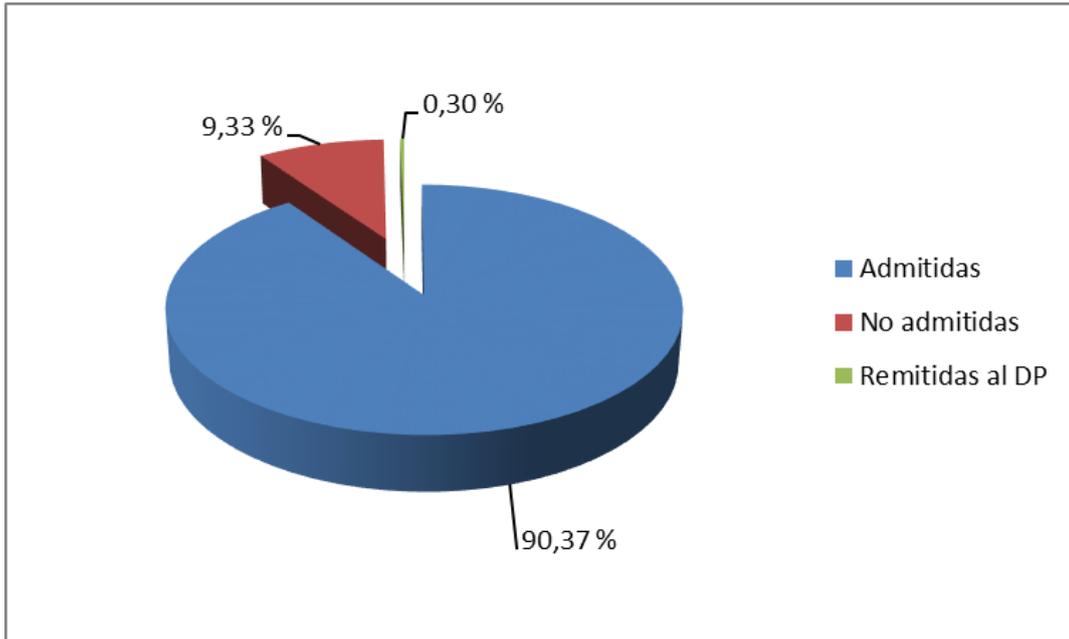
VI. CURSO DADO A LAS QUEJAS RECIBIDAS

Aquí clasificamos las quejas en tres grupos, por razón del procedimiento seguido en su tramitación. Incluimos en el primer grupo las quejas que admitimos a trámite, distinguiendo entre ellas aquellas en las que concluimos su tramitación durante 2016 y las que aún continuaban en trámite al finalizar el ejercicio. En el segundo grupo describimos las quejas que no fueron admitidas a trámite por carecer de las condiciones exigidas por la ley que rige nuestra institución, mencionando la causa. Y en tercer lugar tratamos las quejas que enviamos a la Defensora del Pueblo o a otros comisionados parlamentarios autonómicos, por ser de su competencia.

CURSO DE LAS QUEJAS

QUEJAS PRESENTADAS	Núm.	
		64937
Admitidas:	64554	
	En trámite	1136
	Concluidas	63418
No admitidas	314	
	Causas:	
	No actuación administrativa irregular	43
	No actuación administrativa previa	72
	Relación jurídico-privada	43
	Competencia judicial	41
	No competencia del Valedor do Pobo	92
	Queja inconcreta	8
	Sentencia firme	1
	Carencia de fundamento	2
	Asunto sub-iudice	3
	Toma de conocimiento	2
	Queja anónima	4
	Plazo superior a un año	1
	Inexistencia de pretensión	1
	No interés legítimo	1
	Otras	7
Remitidas a la Defensora del Pueblo y otros comisionados parlamentarios	69	

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS



VII. ESTADÍSTICAS POR ÁREA TEMÁTICA

1. Distribución de quejas según las áreas temáticas a las que se refieren

Distribuimos en el siguiente cuadro las quejas iniciadas en el año 2016 según las áreas temáticas a las que se refieren. Como se puede comprobar, las áreas que concentraron un mayor número de reclamantes o quejas fueron las de sanidad, con 50368 (77,56 %), empleo público e interior, con 11642 (17,93 %), y educación, con 818 (1,26 %).

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Empleo público e interior	11642	17,93
Urbanismo y vivienda	114	0,18
Medio ambiente	296	0,46
Educación	818	1,26
Industria, comercio y turismo	101	0,16
Agricultura, ganadería y pesca	48	0,07
Servicios sociales	274	0,42
Emigración y trabajo	79	0,12
Sanidad	50368	77,56
Justicia	78	0,12
Administración económica y transportes	295	0,45
Obras públicas y expropiaciones	104	0,16
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	463	0,71
Menores	63	0,10
Cultura y política lingüística	70	0,11
Sociedad de la información	24	0,04
Discriminación por razón de identidad sexual e identidad de género	14	0,02
Transparencia	21	0,03
Vivienda y desahucios	65	0,10
Total	64937	

Como ya tuvimos ocasión de explicar, el anterior recuento hace referencia al número de personas que han promovido queja en la institución. Tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro, si tenemos en cuenta el número de asuntos, las áreas con más volumen son Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil, con 382 (16,21 %), Empleo público e interior, con 319 (13,54 %) y sanidad, con 274 (11,63 %).

Los asuntos se distribuyen por áreas de la forma que exponemos en el siguiente cuadro.

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Empleo público e interior	319	13,54
Urbanismo y vivienda	114	4,84
Medio ambiente	173	7,34
Educación	154	6,54
Industria, comercio y turismo	101	4,29
Agricultura, ganadería y pesca	48	2,04
Servicios sociales	217	9,21
Emigración y trabajo	79	3,35
Sanidad	274	11,63
Justicia	78	3,31
Administración económica y transportes	129	5,48
Obras públicas y expropiaciones	51	2,16
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	382	16,21
Menores	43	1,83
Cultura y política lingüística	70	2,97
Sociedad de la información	24	1,02
Discriminación por razón de identidad sexual e identidad de género	14	0,59
Transparencia	21	0,89
Vivienda y desahucios	65	2,76
Total	2356	

Los asuntos con respaldo de una pluralidad de personas son los siguientes:

- 50042 ciudadanos presentaron queja sobre petición colectiva para la reapertura del Hospital Meixoeiro en los servicios de urgencias y quirófanos (Q/1311/16 y Q/13536/16 a Q/63576/16 -área de sanidad -).
- 11238 ciudadanos presentaron queja sobre traslado de los trabajadores del 112 y del 061 del Ayuntamiento de Santiago de Compostela al Ayuntamiento de A Estrada (Q/1145/16 a Q/12382/16 –área de empleo público e interior-).
- 486 ciudadanos presentaron queja sobre paralización de un programa de inmersión lingüística en CEIP Emilia Pardo Bazán (Q/64304/16 a Q/64789/16 –área de educación-).
- 181 ciudadanos presentaron queja sobre la falta de limpieza de una finca colindante con una fábrica de maderas (Q/13128/16 a Q/13308/16 -área de corporaciones locales y servicios municipales-).
- 166 ciudadanos presentaron queja sobre mal funcionamiento da línea regular Marín-Pontevedra-Vigo (Q/730/16 a Q/895/16 –área de administración económica y transportes-).
- 153 ciudadanos presentaron queja sobre obras de retirada de amianto no CEIP Ramón de la Sagra (Q/64055/16 y Q/64117/16 a Q/64268/16-área de educación-).
- 122 ciudadanos presentaron queja sobre solicitud de cierre de un refugio de animales en el Ayuntamiento de Sarria (Q/13387/16 a Q/13508/16 –área de medio ambiente-).

2. Curso de las quejas por áreas

CURSO DE LAS QUEJAS POR ÁREAS

POR ÁREAS	NUM. QUEJAS EN CADA ÁREA	QUEJAS ADMITIDAS		QUEJAS NO ADMITIDAS		QUEJAS REMITIDAS AL DP	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Empleo público e interior	11642	11584	99,50	54	0,46	4	0,03
Urbanismo y vivienda	114	108	94,74	6	5,26	0	0,00
Medio ambiente	296	291	98,31	5	1,69	0	0,00
Educación	818	788	96,33	28	3,42	2	0,24
Industria, comercio y turismo	101	61	60,40	40	39,60	0	0,00
Agricultura, ganadería y pesca	48	48	100,00	0	0,00	0	0,00
Servicios sociales	274	259	94,53	12	4,38	3	1,09
Emigración y trabajo	79	41	51,90	21	26,58	17	21,52
Sanidad	50368	50341	99,95	27	0,05	0	0,00
Justicia	78	32	41,03	28	35,90	18	23,08
Administración económica y transportes	295	240	81,36	44	14,92	11	3,73
Obras públicas y expropiaciones	104	86	82,69	11	10,58	7	6,73
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	463	448	96,76	14	3,02	1	0,22
Menores	63	55	87,30	8	12,70	0	0,00
Cultura y política lingüística	70	59	84,29	5	7,14	6	8,57
Sociedad de la información	24	20	83,33	4	16,67	0	0,00
Discriminación por razón de identidad sexual e identidad de género	14	13	92,86	1	7,14	0	0,00
Transparencia	21	20	95,24	1	4,76	0	0,00
Vivienda y desahucios	65	60	92,31	5	7,69	0	0,00
TOTAL	64937	64554	99,41	314	0,48	69	0,11

3. Las causas de no admisión por áreas

Las quejas que no fueron admitidas a trámite durante 2016 son en total 314. Hay que resaltar que la “no admisión” no significa ausencia de atención a la queja formulada; siempre se motiva ampliamente esa no admisión y sobre todo se informa de lo más conveniente en la defensa de los derechos o intereses del reclamante, si observamos la existencia de una actuación alternativa. En el cuadro que sigue ofrecemos esquemáticamente y por áreas las causas por las que no fueron admitidas. En el capítulo 2, al hacer la descripción de las quejas por áreas, ya se realiza una exposición pormenorizada de muchas de ellas.

Area	Total Area	Queja anónima	No actuación administrativa irregular	No actuación administrativa previa	Relación jurídico-privada	Asunto sub-judice	Sentencia firme	Plazo superior a un año	Carencia de fundamento	Inexistencia de pretensión	Queja inconcreta	No interés legítimo	Toma de conocimiento	Competencia judicial	No competencia del valedor do pobo	Otra
EMPLEO PÚBLICO E INTERIOR	54	3	7	9	2	1	1	0	0	0	1	0	1	2	27	6
URBANISMO	6	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
MEDIO AMBIENTE	5	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0
EDUCACIÓN	28	0	12	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	40	0	0	14	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS SOCIALES	12	0	1	0	1	0	0	0	0	0	5	1	0	1	3	0
EMIGRACIÓN Y TRABAJO	21	1	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	7	8	0
SANIDAD	27	0	9	3	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	11	0
JUSTICIA	28	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	22	1	0
ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES	44	0	1	11	9	0	0	0	0	0	0	0	0	3	20	0
OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES	11	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0
MUNICIPALIDADES, SERVICIOS MUNICIPALES Y PROTECCIÓN CIVIL	14	0	5	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	1
MENORES	8	0	2	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA	5	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACION	4	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
DISCRIMINACION POR RAZON DE IDENTIDAD SEXUAL E IDENTIDAD DE GENERO	1	0	1	0	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	0
VIVIENDA Y DESAHUCIOS	5	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	314	4	43	72	43	3	1	1	2	1	8	1	2	41	92	7

VIII. ESTADÍSTICA POR ADMINISTRACIONES AFECTADAS

1. Distribución de las quejas admitidas por razón de las áreas de la administración pública a las que se refieren y por su estado (concluidas o en trámite)

En el cuadro que sigue ofrecemos las quejas que fueron admitidas a trámite, distribuidas por razón de las áreas de la administración pública a las que se refieren. Distinguimos aquí también entre las quejas que estaban concluidas al finalizar 2016 y las que seguían en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEJAS ADMITIDAS	EN TRÁMITE		CONCLUIDAS	
		Núm.	%	Núm.	%
Empleo público e interior	11584	75	0,65	11509	99,35
Urbanismo y vivienda	108	13	12,04	95	87,96
Medio ambiente	291	88	30,24	203	69,76
Educación	788	523	66,37	265	33,63
Industria, comercio y turismo	61	11	18,03	50	81,97
Agricultura, ganadería y pesca	48	5	10,42	43	89,58
Servicios sociales	259	63	24,32	196	75,68
Emigración y trabajo	41	8	19,51	33	80,49
Sanidad	50341	73	0,15	50268	99,85
Justicia	32	1	3,13	31	96,88
Administración económica y transportes	240	15	6,25	225	93,75
Obras públicas y expropiaciones	86	6	6,98	80	93,02
Corporaciones locales, servicios municipales Y protección civil	448	46	10,27	402	89,73
Menores	55	7	12,73	48	87,27
Cultura y política lingüística	59	35	59,32	24	40,68
Sociedad de la información	20	5	25,00	15	75,00
Discriminación por razón de identidad sexual e identidad de género	13	6	46,15	7	53,85
Transparencia	20	3	15,00	17	85,00
Vivienda y desahucios	60	11	18,33	49	81,67
TOTAL	64554	994	1,54	63560	98,46

2. Distribución de quejas entre las administraciones gallegas

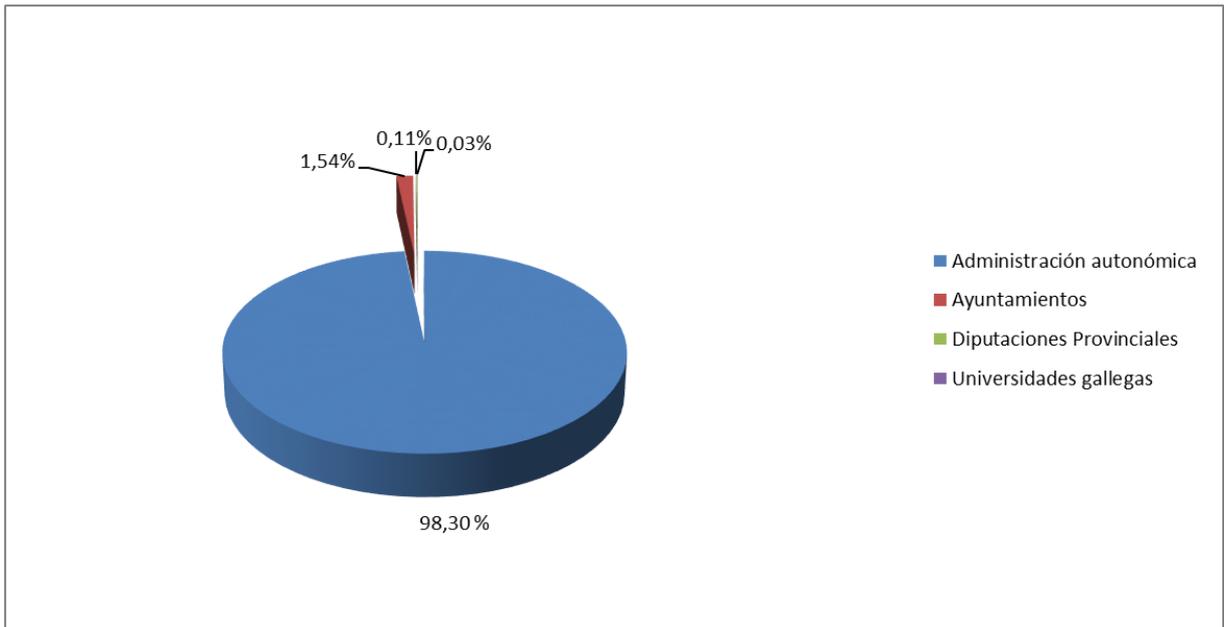
Ofrecemos en el siguiente cuadro las quejas que se refieren a las administraciones públicas gallegas, distribuidas entre cada una, esto es, en función de si afectan a la Xunta de Galicia, a los ayuntamientos, a las diputaciones provinciales o a las universidades. Quedan por lo tanto fuera de esta clasificación las que se refieren a cuestiones de carácter general, la Administración General del Estado o a los órganos jurisdiccionales.

Administración	Quejas	
	Número	Porcentaje
Administración autonómica	63095	98,30 %
Ayuntamientos	994	1,54 %
Diputaciones Provinciales	71	0,11 %
Universidades gallegas:	21	0,03 %
* Santiago de Compostela	11	
* A Coruña	3	
* Vigo	4	
* CIUG	3	
Total	64181	

TOTAL DE ACTUACIONES

Administraciones gallegas	64181
Otras (Estado, órganos Jurisdiccionales, etc.)	452
TOTAL	64633

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR LAS ADMINISTRACIONES AFECTADAS



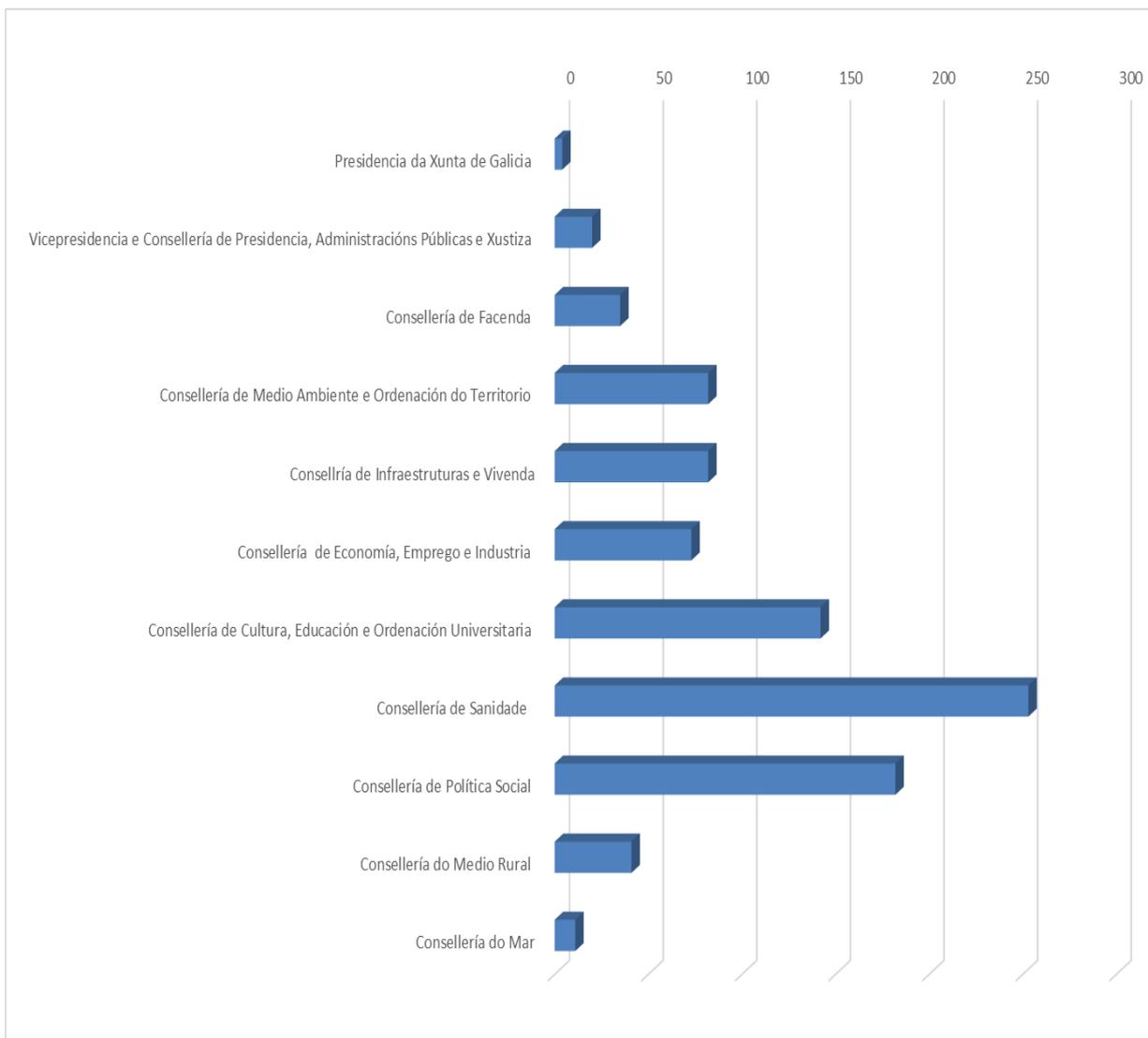
3. Distribución de las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia, según consellerías

La distribución de las quejas que afectan a las Consellerías por el número de asuntos sería la que figura en el cuadro siguiente.

Como se observa en el cuadro, las más numerosas son las que se refieren a la Consellería de Sanidade y a la Consellería de Política Social con porcentajes del 27,35 % y 19,68 %,

Consellerías	Núm. Asuntos	Porcentajes
Presidencia da Xunta de Galicia	4	0,43 %
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	20	2,16 %
Consellería de Facenda	35	3,78 %
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	82	8,86 %
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	82	8,86 %
Consellería de Economía, Emprego e Industria	73	7,89 %
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	142	15,35 %
Consellería de Sanidade	253	27,35 %
Consellería de Política Social	182	19,68 %
Consellería do Medio Rural	41	4,43 %
Consellería do Mar	11	1,19 %
Total	925	

DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERIAS DE LOS ASUNTOS QUE AFECTAN A LA XUNTA DE GALICIA

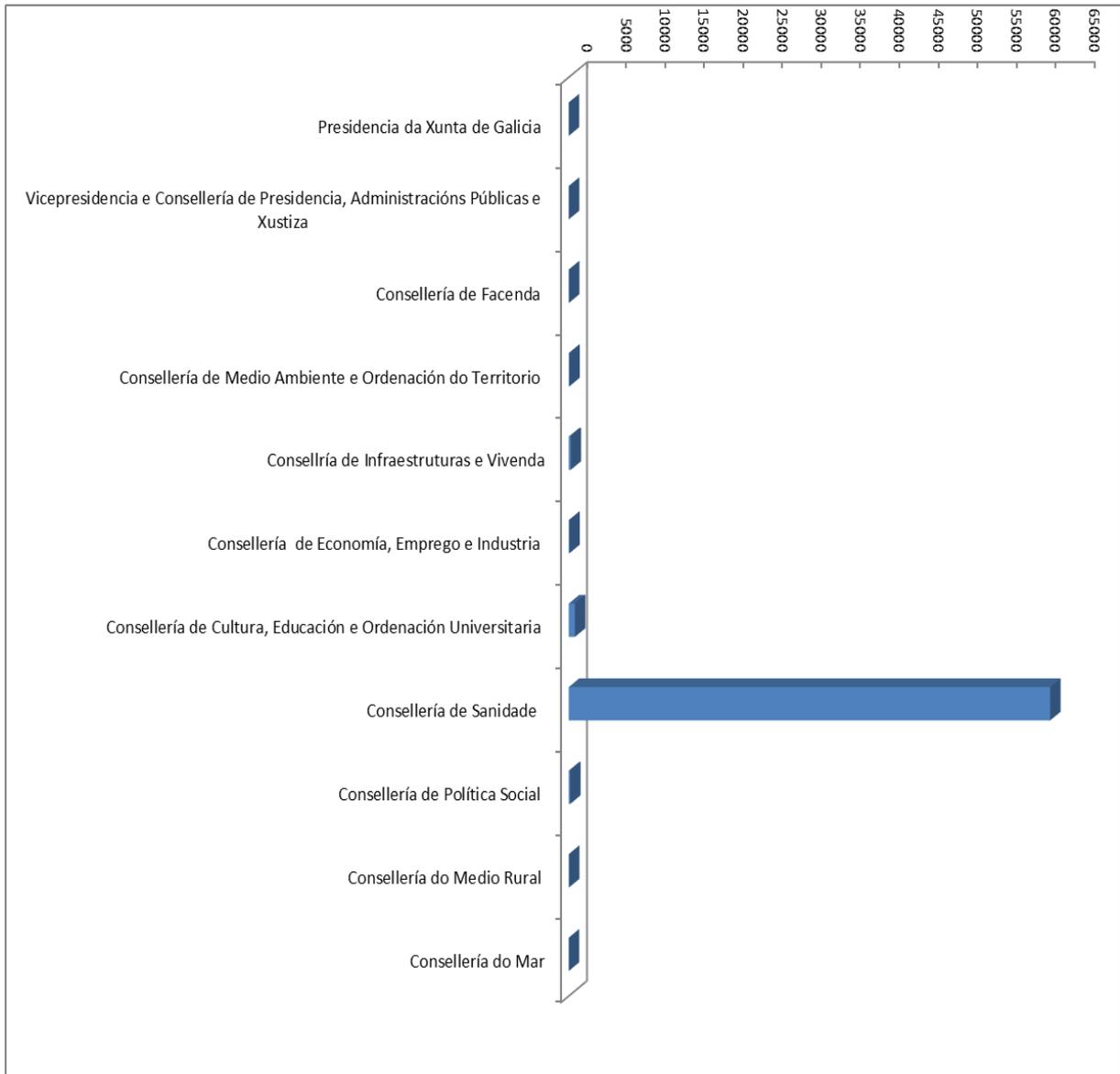


La distribución de las quejas que afectan a las Consellerías por el número de quejas sería la que figura en el cuadro siguiente.

Como se observa en el cuadro, las más numerosas son las que se refieren a la Consellería de Sanidad y a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria con porcentajes del 97,66 % y 1,24 %, respectivamente

Consellerías	Núm. quejas	Porcentajes
Presidencia da Xunta de Galicia	4	0,01 %
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	20	0,03 %
Consellería de Facenda	35	0,06 %
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	82	0,13 %
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	248	0,39 %
Consellería de Economía, Emprego e Industria	73	0,12 %
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	781	1,24 %
Consellería de Sanidade	61618	97,66 %
Consellería de Política Social	182	0,29 %
Consellería do Medio Rural	41	0,06 %
Consellería do Mar	11	0,02 %
Total	63095	

DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERIAS DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA XUNTA DE GALICIA



QUEJAS CON UN MISMO ASUNTO Y VARIOS RECLAMANTES

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES	ASUNTOS
Q/13111/16 e Q/13536/16 a Q/63576/16	Consellería de Sanidade	Petición colectiva para la reapertura del Hospital Meixoeiro en los servicios de urgencias y quirófanos	50042	1
Q/1145/16 a Q/12382/16	Consellería de Sanidade	Traslado de los trabajadores del 112 y del 061 del Ayuntamiento de Santiago de Compostela al Ayuntamiento de A Estrada	11238	1
Q/64304/16 a Q/64789/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Paralización de un programa de inmersión lingüística en el CEIP Emilia Pardo Bazán	486	1
Q/730/16 a Q/895/16	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Mal funcionamiento de la línea regular Marín-Pontevedra-Vigo	166	1
Q/64055/16 y Q/64117/16 a Q/64268/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Obras de retirada de amianto en el CEIP Ramón de la Sagra	153	1
Q/12481/16 a Q/12486/16 Q/12489/16 a Q/12494/16 Q/12517/16 a Q/12524/16 Q/12548/16 a Q/12551/16 Q/12564/16 a Q/12568/16 Q/12575/16 a Q/12579/16 Q/12603/16, Q/12612/16, Q/12613/16, Q/12623/16 a Q/12634/16, Q/12636/16 Q/12654/16 a Q/12661/16 Q/12778/16 a Q/12797/16 Q/12878/16, Q/13343/16	Consellería de Sanidade	Plus de nocturnidad y festividad del personal de los PACs	85	1

4. Distribución de las quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos

En estos cuadros constan los datos numéricos sobre las quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos. Los datos referidos a los ayuntamientos los presentamos distribuidos por provincias. Observamos que el ayuntamiento con más quejas es Vigo, con 216 quejas, y la Diputación Provincial contra la que se promovieron más quejas es la de Pontevedra, con 44

A) Quejas referidas a las diputaciones provinciales:

Diputación Provincial de A Coruña	13
Diputación Provincial de Lugo	5
Diputación Provincial de Ourense	9
Diputación Provincial de Pontevedra	44

B) Quejas referidas a los ayuntamientos:

a) A CORUÑA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abegondo	1
Ames	19
Aranga	1
Ares	4
Arteixo	10
Arzúa	1
Baña, A	7
Bergondo	7
Betanzos	1
Boimorto	
Boiro	6
Boqueixón	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Brión	2
Cabana de Bergantiños	7
Cabanas	3
Camariñas	4
Cambre	5
Capela, A	
Carballo	1
Cariño	2
Carnota	1
Carral	1
Cedeira	1
Cee	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Cerceda	
Cerdido	1
Coirós	2
Corcubión	
Coristanco	4
Coruña, A	39
Culleredo	8
Curtis	
Dodro	2
Dumbría	
Fene	1
Ferrol	16
Fisterra	3
Frades	1
Irixoa, A	
Laxe	
Laracha	1
Lousame	4
Malpica de Bergantiños	
Mañón	
Mazaricos	
Melide	1
Mesía	
Miño	4
Moeche	
Monfero	
Mugardos	1
Muxía	2
Muros	1
Narón	8
Neda	
Negreira	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Noia	8
Oleiros	4
Ordes	3
Oroso	3
Ortigueira	
Outes	1
Oza-Cesuras	1
Paderne	
Padrón	5
Pino, O	1
Pobra do Caramiñal, A	13
Ponteceso	3
Pontedeume	3
Pontes de García Rodríguez, As	3
Porto do Son	2
Rianxo	1
Ribeira	32
Rois	2
Sada	4
San Sadurniño	
Santa Comba	
Santiago de Compostela	54
Santiso	
Sobrado	
Somozas	
Teo	5
Toques	
Tordoia	
Touro	
Trazo	
Val do Dubra	
Valdoviño	6

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Vedra	
Vilarmaior	
Vilasantar	2
Vimianzo	
Zas	1
TOTAL A CORUÑA	342

b) LUGO

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abadín	1
Alfoz	
Antas de Ulla	
Baleira	
Baralla	
Barreiros	1
Becerreá	
Begonte	1
Bóveda	
Burela	3
Carballedo	
Castro de Rei	
Castroverde	
Cervantes	
Cervo	
Corgo, O	1
Cospeito	
Chantada	6
Folgoso do Courel	
Fonsagrada, A	11
Foz	1
Friol	
Guitiriz	
Guntín	1
Incio, O	
Láncara	
Lourenzá	
Lugo	14
Meira	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Mondoñedo	1
Monforte de Lemos	2
Monterroso	
Muras	
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	
Ouro	
Outeiro de Rei	
Palas de Rei	
Pantón	
Paradela	
Páramo, O	
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	
Pol	1
Pontenova, A	
Portomarín	
Quiroga	1
Rábade	2
Ribadeo	5
Ribas de Sil	1
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	
Sarria	127
Saviñao, O	
Sober	
Taboada	
Trabada	2
Triacastela	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Valadouro, O	1
Vicedo, O	
Vilalba	4
Viveiro	6
Xermade	
Xove	
TOTAL LUGO	194

c) OURENSE

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	
Irixo, O	
Larouco	
Laza	2
Leiro	
Lobeira	1
Lobios	1
Maceda	
Manzaneda	
Maside	
Melón	
Merca, A	
Mezquita, A	
Montederramo	
Monterrei	1
Muños	
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	1
Ourense	18
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	2
Peroxa, A	
Petín	
Piñor	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Pobra de Trives, A	3
Pontedeuva	
Porqueira	
Punxín	1
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	
Ramirás	
Ribadavia	2
Riós	
Rúa, A	
Rubiá	
San Amaro	
San Cibrao das Viñas	1
San Cristovo de Cea	1
San Xoán de Río	
Sandiás	
Sarreaus	1
Taboadela	1
Teixeira, A	
Toén	
Trasmiras	
Veiga, A	6
Verea	
Verín	
Viana do Bolo	
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	
Vilar de Barrio	
Vilar de Santos	
Vilardevos	1
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	59

d) PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Agolada	1
Arbo	
Baiona	2
Barro	1
Bueu	4
Caldas de Reis	
Cambados	6
Campo Lameiro	1
Cangas	5
Cañiza, A	
Catoira	
Cerdedo	1
Cotobade	1
Covelo, O	
Crecente	
Cuntis	6
Dozón	
Estrada, A	
Forcarei	
Fornelos de Montes	
Gondomar	7
Grove, O	
Guarda, A	2
Illa de Arousa, A	2
Lalín	1
Lama, A	3
Marín	5
Meaño	2
Meis	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Moaña	29
Mondariz	3
Mondariz-Balneario	
Moraña	1
Mos	4
Neves, As	2
Nigrán	4
Oia	2
Pazos de Borbén	
Poio	1
Ponteareas	14
Ponte Caldelas	
Pontecesures	1
Pontevedra	22
Porriño, O	4
Portas	
Redondela	3
Ribadumia	1
Rodeiro	1
Rosal, O	3
Salceda de Caselas	1
Salvaterra de Miño	
Sanxenxo	13
Silleda	1
Soutomaior	3
Tomiño	
Tui	2
Valga	6
Vigo	216
Vila de Cruces	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Vilaboa	1
Vilagarcía de Arousa	8
Vilanova de Arousa	1
TOTAL PONTEVEDRA	399

IX. ACTUACIONES DE OFICIO

El Valedor do Pobo promovió durante el año 2016 un total de 21 quejas de oficio, por las que inició investigaciones sobre asuntos que, a su criterio, podrían generar un perjuicio importante a los afectados.

1. Quejas de oficio de 2016

ÁREAS	QUEJAS DE OFICIO
Empleo público e interior	0
Urbanismo y vivienda	0
Medio ambiente	0
Educación	1
Industria, comercio y turismo	0
Agricultura, ganadería y pesca	0
Servicios sociales	6
Sanidad	1
Justicia	0
Administración económica y transportes	10
Obras públicas y expropiaciones	0
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	0
Menores	0
Cultura y política lingüística	0
Sociedad de la información	1
Discriminación por razón de identidad sexual e identidad de género	0
Transparencia	0
Vivienda y Desahucios	2
TOTAL	21

2 Comparativa con otros años

QUEJAS DE OFICIO POR AÑOS

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

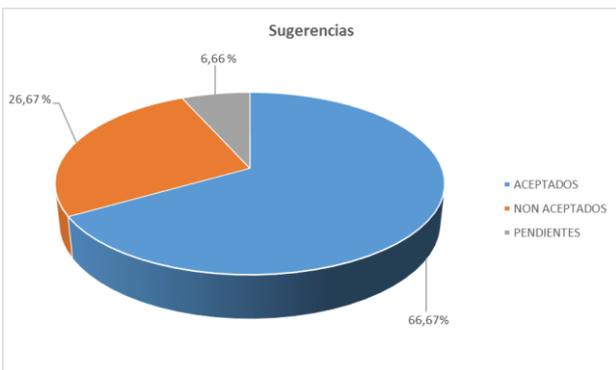
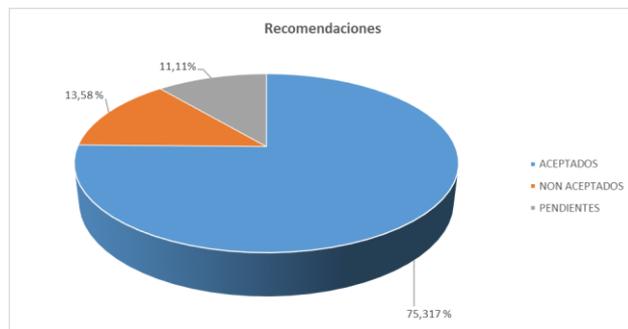
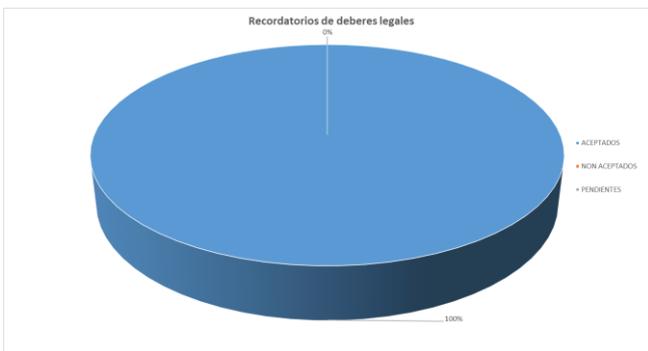
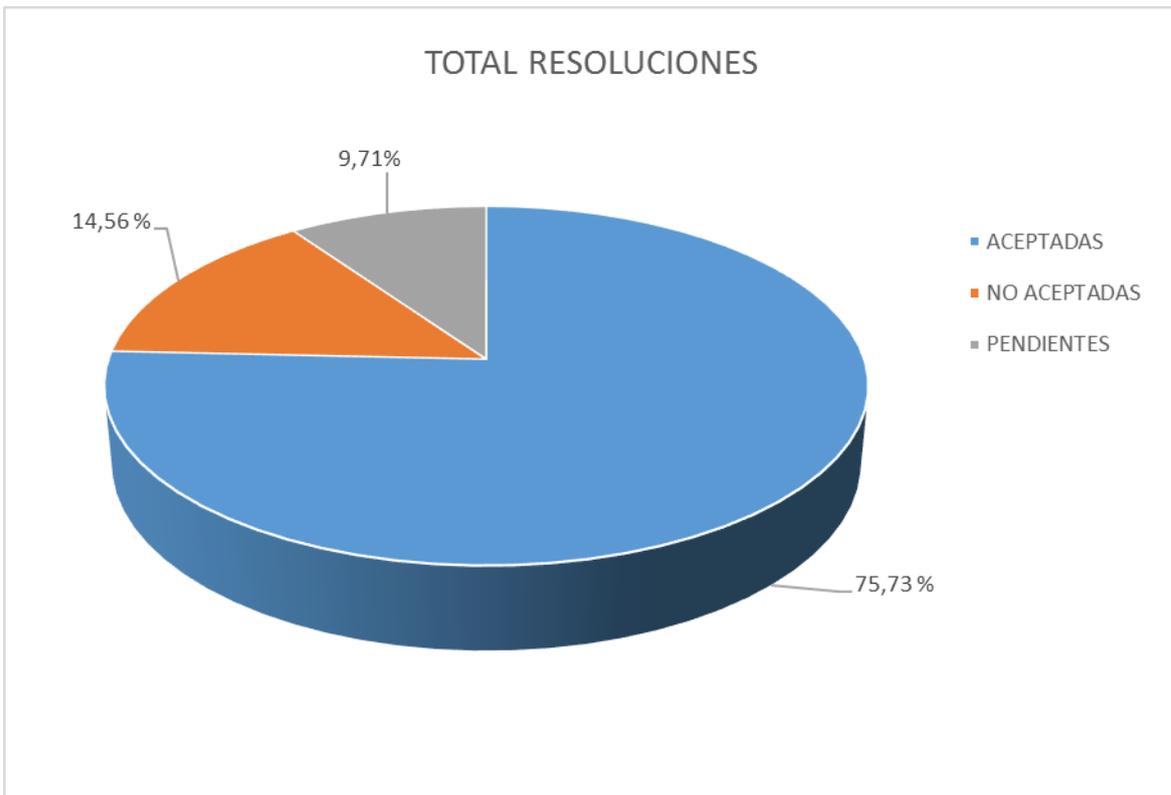
X. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

El artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, preceptúa que la institución podrá “formular a las autoridades y funcionarios de las administraciones públicas advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas”, mientras el párrafo 2º del mismo artículo impone a funcionarios y autoridades el deber de responder “siempre por escrito y en el plazo de un mes” a estas resoluciones. Por lo tanto, se establece una obligación de colaboración relacionada con el planteamiento de las resoluciones: el deber de responder a éstas.

Como consecuencia de las investigaciones realizadas el Valedor do Pobo formuló durante 2016 un total de 103 recordatorios de deberes legales, recomendaciones o sugerencias, lo que evidencia una intensa actividad. De todos ellos fueron aceptados 78 (75,73%). Un total de 15 fueron rechazados o no tuvieron efectividad, encontrándose pendientes de respuesta expresa 10 resoluciones al final del año.

La mayoría de las indicaciones expresas dirigidas a las administraciones gallegas, por tanto, dieron lugar a la solución del conflicto. De la misma forma, otras intervenciones proactivas de diferente tipo ante esos poderes públicos permitieron solucionar multitud de problemas en los que constatamos que el ciudadano veía vulnerados sus derechos.

RESOLUCIONES FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NO ACEPTADAS		PENDIENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
<i>Recordatorios deberes legales</i>	7	7	100,00	0	0,00	0	0,00
<i>Recomendaciones</i>	81	61	75,31	11	13,58	9	11,11
<i>Sugerencias</i>	15	10	66,67	4	26,67	1	6,66
Total resoluciones	103	78	75,73	15	14,56	10	9,71



XI. ESTADÍSTICAS RELACIONADAS CON EL DEBER DE COLABORACIÓN

Los poderes públicos de Galicia están obligados a prestar la ayuda y la colaboración que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus actuaciones. En caso de que exista una desatención grave con la institución, la ley establece la posibilidad de declararlos hostiles o entorpecedores para con labor de la defensoría. Durante el año 2016, a pesar de no ser necesario llegar a este último extremo, el Valedor do Pobo sí se vio obligado a realizar numerosos recordatorios de deberes legales y advertencias enérgicas exigiendo el respeto a la legalidad.

Esas llamadas de atención más contundentes se dirigieron durante el ejercicio en 26 ocasiones a algún departamento de la administración autonómica y en 72 a diferentes ayuntamientos.

Administración Autonómica:

Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 2 veces (Q/14381/15 y Q/23118/15)

Consellería de Economía, Emprego e Industria: 7 veces (Q/23565/15, Q/23346/15, Q/14535/15, Q/330/16, Q/14572/15, Q/35786/15 y Q/555/16)

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 12 veces (Q/12859/16, Q/12861/16, Q/12862/16, Q/13266/15, Q/14362/15, Q/12595/16, Q/1041/16, Q/23516/15, Q/12738/16, Q/12500/16, Q/1136/16, Q/12685/16)

Consellería de Política Social: 5 veces (Q/23263/15, Q/14/15, Q/48/16, Q/14181/15, Q/14159/15)

Administración Local:Provincia de A Coruña

Ayuntamiento de Bergondo	1 vez	Q/12743/16
Ayuntamiento de Betanzos	1 vez	Q/76/13
Ayuntamiento de Boiro	2 veces	Q/14034/15 Q/13195/15 y acumulados
Ayuntamiento da Coruña	1 vez	Q/471/16
Ayuntamiento de Cabana de Bergantiños	1 vez	Q/14580/15
Ayuntamiento de Cabanas	1 vez	Q/693/16
Ayuntamiento de Camariñas	1 vez	Q/23473/15
Ayuntamiento de Irixoa	1 vez	Q/23502/15
Ayuntamiento de Laracha	1 vez	Q/13322/15
Ayuntamiento de Malpica de Bergantiños	1 vez	Q/24105/14
Ayuntamiento de Padrón	1 vez	Q/12585/16
Ayuntamiento da Pobra do Caramiñal	5 veces	Q/12830/15 Q/12615/16 Q/367/16 Q/12934/16 Q/13019/16
Ayuntamiento de Porto do Son	4 veces	Q/13950/15 Q/14001/15 Q/14173/15 Q/14183/15
Ayuntamiento de Sada	1 vez	Q/13968/15
Ayuntamiento de Santiago de Compostela	6 veces	Q/12584/15 Q/12525/15 Q/124/15 Q/21799/14 Q/39390/15 Q/35804/15

Ayuntamiento de Sobrado	4 veces	Q/14465/13 Q/23331/15 Q/13452/15 Q/23339/15
-------------------------	---------	--

Provincia de Lugo

Ayuntamiento de Baralla	1 vez	Q/226/15
Ayuntamiento de Chantada	2 veces	Q/20746/14 Q/14358/15
Ayuntamiento de Lugo	2 veces	Q/22971/14 Q/402/16
Ayuntamiento de Taboada	1 vez	Q/13992/15
Ayuntamiento de Sarria	3 veces	Q/23271/15 Q/23358/15 Q/258/16

Provincia de Ourense

Ayuntamiento de Ourense	1 vez	Q/22659/14
Ayuntamiento de Amoeiro	2 veces	Q/23117/14 Q/39366/15

Provincia de Pontevedra

Ayuntamiento de Agolada	1 vez	Q/12938/16
Ayuntamiento de Baiona	2 veces	Q/31/15 Q/12814/15
Ayuntamiento de Cambados	2 veces	Q/929/16 Q/1020/16
Ayuntamiento de Gondomar	3 veces	Q/23080/14 Q/700/16 Q/13067/16
Ayuntamiento de Moaña	3 veces	Q/354/16 Q/658/16

		Q/12761/16
Ayuntamiento de Marín	2 veces	Q/12933/15 Q/14222/15
Ayuntamiento de Pontecesures	1 vez	Q/12944/15
Ayuntamiento de Poio	1 vez	Q/163/15
Ayuntamiento de Porriño	2 veces	Q/237/15 Q/14579/15
Ayuntamiento de Salceda de Caselas	2 veces	Q/20584/14 Q/1069/16
Ayuntamiento de Tui	2 veces	Q/21977/14 Q/13318/15
Ayuntamiento de Vigo	5 veces	Q/23353/15 Q/14179/15 Q/23582/15 Q/23508/15 Q/12642/16
Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa	2 veces	Q/13323/15 Q/14411/15

XII. ESTADÍSTICAS RELACIONADAS CON EL DEBER DE INFORMAR

En el deber de colaboración se enmarca el deber específico de que las administraciones afectadas informen en plazo de lo que se les requiera por el alto comisionado parlamentario. Los siguientes cuadros ofrecen una aproximación de las administraciones y órganos a los que se les tuvo que reiterar la petición de informe en más de dos ocasiones y el número de veces que tal circunstancias tuvo lugar.

A) XUNTA DE GALICIA

ADMINISTRACIÓN	Nº Quejas
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	1
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	16
Consellería de Economía, Emprego e Industria	24
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	79
Consellería de Sanidade	55
Consellería de Política Socia	32
Consellería del Medio Rural	15
Consellería do Mar	1
Consellería de Facenda	3
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	8

B) OTRAS ADMINISTRACIONES

ADMINISTRACIÓN	Nº Quejas
Diputación Provincial da Coruña	2
Diputación Provincial de Lugo	1
Universidad de Santiago de Compostela	1

C) AYUNTAMIENTOS

A CORUÑA

Ayuntamiento	Nº Quejas
A Baña	2
A Coruña	8
A Laracha	1
A Pobra do Caramiñal	4
Ames	3
Bergondo	1
Betanzos	1
Boiro	4
Cabana de Bergantiños	1
Camariñas	1
Coristanco	1
Culleredo	3
Dodro	1
Ferrol	2
Irixoa	1
Noia	3
Oleiros	1
Ordes	2
Oroso	2
Oza-Cesuras	5
Padrón	1
Ponteceso	1
Pontedeume	1

Ayuntamiento	Nº Quejas
Ribeira	3
Sada	2
Santiago de Compostela	19
Sobrado	3
Teo	1
Vilasantar	1

LUGO

Ayuntamiento	Nº Quejas
Abadín	1
Baralla	1
Chantada	4
Lugo	3
Monforte de Lemos	2
O Saviñao	1
Pol	1
Sarria	6
Taboada	1
Vilalba	2

OURENSE

Ayuntamiento	Nº Quejas
Amoeiro	1
A Bola	1
Ourense	7
Vilardevós	2

PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Nº Quejas
A Cañiza	1
A Estrada	1
As Neves	1
Agolada	1

Ayuntamiento	Nº Quejas
Baiona	1
Barro	1
Bueu	2
Cambados	2
Cangas	1
Cuntis	1
Gondomar	7
Marín	1
Moaña	7
Oia	2
O Porriño	4
Ponteareas	3
Poio	2
Pontecesures	1
Ribadumia	1
Salceda de Caselas	2
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	1
Tui	1
Vigo	18
Vilagarcía de Arousa	1
Vilanova de Arousa	1

XIII- ESTADÍSTICAS DE LA PÁGINA WEB DEL VALEDOR DO POBO

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, la página web del Valedor do Pobo (www.valedordopobo.gal y www.valedordopobo.es) recibió:

- 24.179 visitas a páginas. Reúne el número total de páginas vistas. Las visitas repetidas a una misma página también se contabilizan.
- 11.533 sesiones. Una sesión es el periodo durante el cual un usuario interactúa con su sitio web, aplicación, etc.. Todos los datos de uso (visitas a una pantalla, eventos, etc.) están asociados a una sesión.
- 8.541 usuarios. Se contabilizan, en este caso, los usuarios que han abierto al menos una sesión en el periodo, incluidos tanto los usuarios nuevos como los recurrentes.
- Un 73,06% de las visitas fueron realizadas por primera vez al sitio del Valedor do Pobo.

Cada visitante accedió a 2,10 páginas en cada sesión vistas y el tiempo medio de permanencia de los visitantes se situó en 2,19 minutos.

Concepto	2014	2015	2016
Visitas	23.725	25.631	24.179
Páginas vistas	42.705	61.594	50.776
Páginas vistas por visitante	1,80	2,40	2,10
Tiempo de permanencia (en minutos)	2,44	2,33	2,19

Atendiendo a registros de años anteriores, en el 2016 se redujeron ligeramente las visitas respecto del ejercicio precedente en el que el lanzamiento de una página web renovada y la difusión de la misma incidió de manera notable en el incremento de tráfico. Se han reducido asimismo los tiempos de permanencia y páginas vistas por visitante. En este último parámetro ha influido claramente la organización de contenidos concentrados en una misma dirección de página, lo que facilita su localización en menos clics.

El 70,40% de las visitas de la página web proceden de España. Por ciudades, cerca del 51% de las mismas se producen desde las principales ciudades gallegas.

ORDEN	CIUDAD	SESIONES	% DE SESIONES
1.	Santiago de Compostela	2.298	19,93 %
2.	A Coruna	1.499	13,00 %
3.	Vigo	948	8,22 %
4.	Madrid	929	8,06 %
5.	(not set)	754	6,54 %
6.	Lugo	390	3,38 %
7.	Pontevedra	365	3,16 %
8.	Ourense	340	2,95 %
9.	Saint Petersburg	260	2,25 %
10.	Barcelona	225	1,95 %

Tabla: Distribución de sesiones por procedencia de los usuarios

De las 11.533 sesiones, un 82,42% partieron de dispositivos de sobremesa, mientras que tan sólo el 17,58 se produjeron con dispositivos móviles.

TIPO DE DISPOSITIVO	NÚMERO DE SESIONES	PORCENTAJE
Sobremesa	9.506	82,42%
Teléfono móvil	1.670	14,48%
Tableta	357	3,10%
TOTAL	11.533	

Tabla: Distribución de sesiones por tipo de dispositivo

La página de inicio en ambos idiomas (gallego y castellano) habitualmente resultan las más visitadas, así como las que ofrecen el formulario en línea para presentar quejas y la información institucional del portal de transparencia de la defensoría.

ORDEN	DIRECCIÓN	NÚMERO DE VISITAS	%
1.	/	6.203	25,65
2.	/es/	4.292	17,75
3.	/es/tu-queja/	1.734	7,17
4.	/es/el-valedor-do-pobo/	1.155	4,78
5.	/es/nuestra-institucion/	982	4,06

6.	/es/normativa/	977	4,04
7.	/presentar-unha-queixa/	745	3,08
8.	/informacion-institucional-organizativa-e-de-planificaciona-nosa-institucion/	544	2,25
9.	/es/nuestra-sede/	490	2,03
10.	/o-valedor-do-pobo/	439	1,82

Tabla: Distribución de visitas por página de destino, las 10 páginas más visitadas del portal

Por último, destacar que el 52% del tráfico recibido se canaliza a través del buscador de referencia, un 28,63% viene remitido de otra página web, mientras que el 14,97% de las sesiones se inician directamente tecleando en la barra de navegador la dirección del Valedor do Pobo.

CANAL DE ACCESO	SESIONES	%	
Buscadores	6.332	54,90%	*El 52% de estas entradas se realizan a través de Google.
Redireccionamiento	3.302	28,63%	
Acceso directo	1.727	14,97%	
Redes sociales	172	1,49%	

Tabla: Canales y fuentes de acceso de los usuarios

XIV- ESTADISTICAS DE LAS REDES SOCIALES

1. TWITTER

A) Tweets enviados en 2016

En la tabla se recogen el número de tweets enviados entre el 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016 desde el perfil de Twitter del Valedor do Pobo (@Valedordopobo). Se ponen estos datos en comparación con los ejercicios previos, desde que se tienen registros de esta red social.

	2016	2015	2014	2013
Enero	9	27	21	4
Febrero	30	28	7	5
Marzo	14	42	12	9
Abril	13	31	30	31
Mayo	25	47	5	16
Junio	32	56	9	7
Julio	31	36	18	22
Agosto	4	13	17	5
Septiembre	23	29	57	9
Octubre	32	35	47	6
Noviembre	24	43	78	13
Diciembre	13	14	19	10
TOTAL	250	401	310	137

Tabla: Número de tweets enviados por año

B) Seguidores

También llamados *followers*, son aquellos usuarios que siguen el perfil del Valedor do Pobo en Twitter por coincidir en sus intereses o simplemente por permanecer informados de la actividad desplegada por la institución en esta red social. Hay que tener en cuenta que si bien se registran altas cada año, también existen seguidores fugados, que deciden dejar de seguir un perfil en un momento determinado.

Hasta 31 de diciembre de 2016 se contabilizaban 1890 seguidores.

En los registros previos se alcanzaron los 1732 seguidores (a 31 de diciembre de 2015) y, previamente, 1298 seguidores (a 31 de diciembre de 2014).

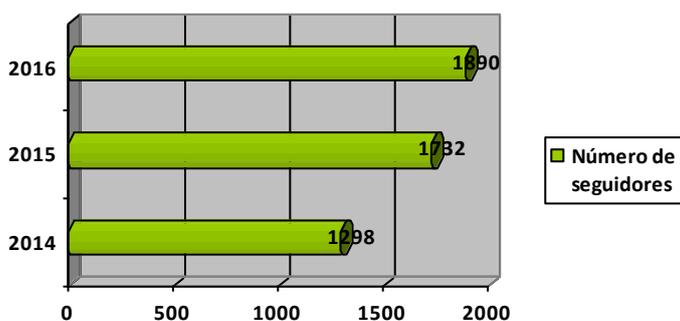


Gráfico: Evolución del número de seguidores del perfil en los últimos 3 años

C) Visitas al perfil

Esta estadística computa el número de personas o usuarios que han accedido en algún momento al perfil de Twitter de Valedor do Pobo.

Mes	Número de visitas 2016	Número de visitas 2015
Enero	480	NO DISPONIBLE
Febrero	1007	NO DISPONIBLE
Marzo	418	NO DISPONIBLE
Abril	561	NO DISPONIBLE
Mayo	667	NO DISPONIBLE
Junio	758	NO DISPONIBLE
Julio	1024	NO DISPONIBLE
Agosto	149	38
Septiembre	570	1016
Octubre	1284	874
Noviembre	683	1259
Diciembre	689	502
TOTAL	8.290	3.689*

Tabla: Número de visitas al perfil en 2016 y *2015 desde que hay recuento

D) Impresiones de los tweets

Esta estadística computa el alcance de los tweets publicados en un perfil, o lo que es lo mismo, el número de personas que han visto pasar por su *timeline* (línea de tiempo) alguno de los *tweets* del Valedor do Pobo en ese período. En dos años, la actividad desplegada por la institución del Valedor do Pobo ha permitido superar las 250.000 impresiones de sus tweets.

Mes	Nº de impresiones 2016	Nº de impresiones 2015
Enero	4859	8299
Febrero	8555	8382
Marzo	5561	13100
Abril	7341	10200
Mayo	12500	17700
Junio	11900	20100
Julio	13700	16400
Agosto	4546	9325
Septiembre	8679	11800
Octubre	16200	12400
Noviembre	11400	11300
Diciembre	7602	8679
TOTAL	112.843	139.303

E) Menciones al perfil de Valedor do Pobo

Número de veces que el perfil @valedordopobo ha sido mencionado por otros usuarios. Esta estadística está directamente relacionada con la viralidad de los mensajes.

Mes	Nº de menciones 2016	Nº de menciones 2015	Nº de menciones 2014	Nº menciones 2013
Enero	30	29	15	1
Febrero	60	23	17	0
Marzo	22	64	6	2
Abril	22	24	22	13
Mayo	25	25	12	11
Junio	49	59	25	5
Julio	80	41	31	5
Agosto	24	35	23	0
Septiembre	24	48	37	6
Octubre	118	51	34	5
Noviembre	34	81	54	14
Diciembre	30	218	25	15
TOTAL	518	677	301	77

F) Tweets con mayor cantidad de impresiones

En la tabla que sucede, se incluye el listado con los tweets publicados en 2016 en el perfil de Valedor do Pobo que han obtenido un mayor seguimiento, es decir, un mejor comportamiento viral.

ORDEN	TWEETS	Impresiones
1	O Valedor colabora coa @ONCE_oficial @COGAMI_Galicia FADEMGA e @faxpg para valorar a accesibilidade en Galicia	1865
2	Interesante iniciativa co grupo galego para achegar mensaxes #contraoacoso aos máis novos https://twitter.com/FundacionANAR/status/784315451329290240	1370
3	Bota unha ollada aos criterios interpretativos do @ConsejoTBG . Moita utilidade.	1277
4	En @Par_Gal : o Valedor cumpre unha función social importante porque cada vez acoden a el maior número de galegos pic.twitter.com/ZppRU2Dv02	1021
5	O Valedor do Pobo xa brindou o seu apoio. Agora vos toca... https://twitter.com/downgalicia/status/800682382823137280 ...	868
6	#nonadiscriminacion Moito traballo por diante https://twitter.com/gitanos_org/status/738406803042643968 ...	825
7	Moitas grazas a vós pola colaboración prestada https://twitter.com/MFdZNeira/status/704389130071973888 ...	757

8	Achegando a figura do Valedor do Pobo aos rapaces do centro San Pelayo-Emma #avaledoramaiscerca pic.twitter.com/kkQBMWGLt5	712
9	O Valedor amplía o convenio co IGVS a persoas desafiuzadas por impago do alugueiro	703
10	Trabajando unidos #grazas pola acollida https://twitter.com/ConsejoTBG/status/699598593662021632 ...	651

G) Tipología de los seguidores en Twitter

- Por procedencia: 47% de Galicia
- Por género: 47% hombres y 53% mujeres
- Por edad:

Franja de edad	% seguidores
13-17 años	1%
14-24	5%
25-34	37%
35-44	39%
45-54	14%
55-64	2%
Más de 65	menos del 1%

2. FACEBOOK

En esta sección se recogen las principales estadísticas relacionadas con la actividad desplegada en la red social Facebook en la que el Valedor do Pobo está presente desde 2011.

A) Total de me gusta (seguidores) de la página en Facebook.

Esta estadística se refiere al total de personas que hicieron clic en el botón “me gusta” del perfil de Facebook del Valedor do Pobo. También se conoce este registro como “usuarios únicos”.

	2016	2015
A 31 de enero	408	280
A 30 de junio	478	345
A 31 de diciembre	528	403

B) Total de usuarios que interactúan con la página.

Esta tabla recoge el número de personas que interactuaron de algún u otro modo con la página. Dentro de la interacción se incluye cualquier clic o historia creada.

Mes de 2016	Interactuaciones
Enero	20
Febrero	122
Marzo	48
Abril	59
Mayo	106
Junio	130
Julio	31
Agosto	9
Septiembre	47
Octubre	41
Noviembre	31
Diciembre	120
TOTAL	764

C) Alcance total del perfil de Facebook.

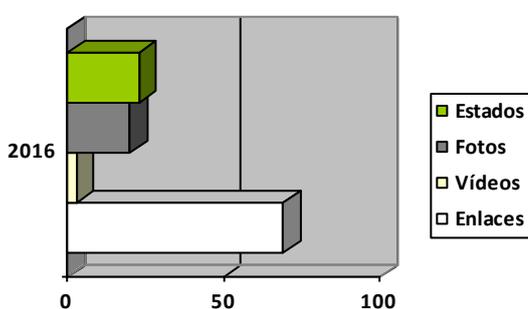
Número de personas que vieron algún contenido asociado a la página del Valedor do Pobo en el período.

Mes de 2016	Nº de personas
Enero	366
Febrero	2424
Marzo	630
Abril	1796
Mayo	1883
Junio	2547
Julio	443
Agosto	56
Septiembre	1424
Octubre	4361
Noviembre	627
Diciembre	2506
TOTAL	19063

D) Publicaciones realizadas por el Valedor do Pobo en su perfil de Facebook

Durante 2016, el Valedor do Pobo realizó en su perfil de Facebook un total de 115 publicaciones cuya tipología se distribuye del siguiente modo:

- 69 enlaces
- 20 fotos
- 23 estados actualizados
- 3 vídeos



E) Alcance de las publicaciones del perfil de Facebook de Valedor

Registra el número de personas que vieron cualquiera de las publicaciones de la página.

Mes de 2016	Nº de personas
Enero	293
Febrero	1115
Marzo	476
Abril	5182
Mayo	4176
Junio	7161
Julio	314
Agosto	0
Septiembre	112
Octubre	992
Noviembre	571
Diciembre	1926
TOTAL	22318

CAPÍTULO 2

RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS

ÁREA DE EMPLEO PÚBLICO E INTERIOR

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del área denominada “empleo público e interior”, la problemática que centra la mayor actividad supervisora de esta Institución es la que se refiere a denuncias sobre función pública, ya sean sobre el acceso al empleo en la administración pública, o sobre derechos o condiciones laborales de los trabajadores al servicio de la administración gallega con independencia de su vínculo laboral (funcionarial, estatutario o laboral) o del carácter temporal o indefinido de su relación (de carrera, interino, etc.). Pero además de este tipo de intervenciones, esta sección también comprende un conjunto de expedientes relacionados con alteraciones de orden público, así como aquellos relativos a asuntos de tráfico y seguridad vial.

Empezando nuestro análisis introductorio por el apartado específico de empleo público, debemos señalar que el contexto socio económico de los últimos años continúa condicionando el volumen de intervenciones de la Valedora, toda vez que la mayor parte de las medidas de alcance general sobre sostenibilidad financiera adoptadas desde el año 2012 siguen vigentes a día de hoy, lo que determina que los afectados sigan acudiendo en la misma medida que años anteriores a nuestra Institución, tanto en lo que se refiere al volumen de quejas recibidas como en lo que concierne al fondo de las mismas (escasa oferta de empleo público, irregularidades en procesos selectivos y restricciones en las condiciones laborales de los empleados públicos).

Para perfilar cuáles han sido las líneas principales de actuación de la Valedora en este campo, es preciso hacer referencia a la precariedad laboral registrada en los últimos tiempos en nuestro país. Si bien es cierto que los datos arrojan mejoras en este terreno, no deja de ser una realidad que las tasas de desempleo y la temporalidad en la contratación ha conllevado un importante aumento de reclamaciones de la ciudadanía, que, en su búsqueda de acceder a un puesto en la Administración, considera que se están produciendo irregularidades en la gestión de los instrumentos jurídicos existentes para este fin, tanto por la limitación en la oferta pública de empleo como en el desarrollo de los procesos selectivos convocados para superar las pruebas necesarias que permitan el desempeño de un puesto en el sector público.

Así, el hecho de que las últimas leyes de presupuestos generales, tanto estatales como autonómicas hayan limitado las contrataciones, restringiendo así la incorporación de nuevo personal en el sector público, ha generado un notable incremento del número de quejas en los últimos años, no solo en cuanto a las convocatorias de plazas sino también al funcionamiento de las listas de contratación temporal y a las interinidades. El

establecimiento de una tasa de reposición de efectivos de hasta un máximo del 10 %, y la restricción de la contratación de personal temporal salvo en casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables únicamente en sectores, funciones y categorías profesionales que se consideren prioritarios o que afecten al funcionamiento de los servicios públicos esenciales (personal de centros docentes, centros asistenciales, servicios sociales, entre otros), provocan que los potenciales aspirantes a una plaza en la Administración realicen un escrutinio más intenso sobre las posibilidades de una convocatoria abierta de empleo público.

Por otra parte, el incremento del número de participantes en procesos selectivos –ya sea para plazas de funcionarios de carrera, interinos, personal laboral, personal eventual, o bolsas de empleo-, ha generado mayores solicitudes de intervención ante el Valedor do Pobo por presuntas irregularidades en este tipo de procedimientos.

Se ha consolidado una clara conciencia ciudadana: el cumplimiento de los principios de transparencia y legalidad en estas pruebas constituye un pilar esencial de nuestra sociedad democrática.

Como decíamos al principio de esta introducción, las condiciones de trabajo de los empleados públicos se han visto afectadas por las decisiones adoptadas en materia de políticas públicas sobre contención del gasto público, ya sea de forma directa por la aprobación de disposiciones que expresamente modifican atribuciones anteriores o suspenden acuerdos o convenios en vigor, o bien de modo indirecto por la reorganización de servicios públicos que redundan a su vez en cuestiones de empleo público. Buena parte de estas medidas mantienen su vigencia, y en consecuencia, el Valedor do Pobo se ha visto compelido a iniciar su actividad de supervisión e investigación a raíz de escritos de queja recibidos a instancia de parte, cuyos reclamantes cuestionan la vulneración de derechos fundamentales en materia laboral bajo el amparo de medidas urgentes dirigidas al control del déficit y la sostenibilidad financiera.

En esta línea, continúa suscitando una importante cantidad de expedientes de queja las medidas que afectan a las condiciones laborales de los empleados públicos en cuanto al cómputo y distribución de jornadas, horarios, sustituciones, prestaciones por incapacidad temporal, permisos y vacaciones, o concursos de traslados.

Como comentario final de esta sección, es preciso mencionar que junto con las cuestiones de fondo de la reclamación que sustancia la apertura de un expediente de queja, seguimos apreciando un problema de forma fundamental ya que en un buen número de denuncias se alude a la falta de respuesta por parte de la administración ante las alegaciones o recursos interpuestos por los interesados.

Esta defensoría mantiene una clara línea directriz de censurar la perniciosa práctica del silencio administrativo, que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material y que los obliga a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos

Como ya avanzamos en el primer párrafo de este preámbulo, los asuntos sobre Orden Público constituyen la segunda sección incluida en “empleo público e interior”, manteniéndose estable el número de escritos remitidos por los interesados que solicitan nuestra intervención; intervención que en muchas ocasiones se concreta en la traslación de la queja al Defensor del Pueblo ya que suelen hacer referencia a actuaciones de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, dependientes del Ministerio del Interior.

Por último, la tercera sección que conforma esta área es la relativa a cuestiones de Tráfico y Seguridad Vial. Aquí podemos confirmar que no se producen variaciones destacadas con respecto a ejercicios anteriores, ni cuantitativa ni cualitativamente, refiriéndose la mayor parte de las quejas a expedientes sancionadores incoados por la presunta comisión de infracciones de tráfico a nivel local.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El cómputo total de quejas recibidas en nuestra institución durante el año 2016 se eleva a 319 asuntos, lo que supone un notable incremento con respecto al registrado en el 2015 con 261 asuntos, reflejándose así un incremento del 22%. Es importante aclarar que la cifra antedicha se refiere exactamente al número de asuntos tramitados, independientemente del número de firmantes que pueda haber sobre una misma problemática. Diferente es el dato del número de los reclamantes que acudieron a esta Institución, registrándose un total de 11.642 expedientes individuales. La diferencia entre ambas cifras se encuentra en el hecho de que en el ejercicio 2016 se recibieron dos grandes grupos de quejas múltiples con idéntico contenido (11.323 expedientes relativos

al traslado de los trabajadores del 112 y del 061 a la nueva sede sita en el Ayuntamiento de A Estrada, y 28 expedientes referentes al plus de nocturnidad y festivos del personal de los PACs).

Para realizar una comparativa equilibrada que permita hacer un análisis cuantitativo con el año anterior, el desglose debe realizarse teniendo en cuenta por una parte el total de quejas recibidas (total reclamantes), y por otra, el número de quejas registradas contabilizando como un único expediente el grupo de quejas idénticas al que nos hemos referido (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	11.642		319	
Admitidas	11.584	99,50 %	261	81,82 %
No admitidas	54	0,46 %	54	16,93 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	4	0,03 %	4	1,25 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	11.509	99,35 %	186	71,26 %
En trámite	75	0,65 %	75	28,74 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2012	1	0	1	1	0
2013	2	0	2	2	0
2014	23	0	23	22	1
2015	110	2	112	108	4

Tal y como se refleja en los cuadros estadísticos, durante el año 2016 se inadmitieron 54 quejas y 4 fueron remitidas al Defensor del Pueblo. El motivo principal de inadmisión es la falta de competencia del Valedor do Pobo al depender el órgano administrativo que dictó el acto objeto de controversia de la Administración general del Estado. Esta situación es frecuente en materia de tráfico y orden público en los que pueden intervenir agentes pertenecientes al cuerpo de la Policía Nacional o a la Guardia Civil.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Empleo público

Dada la variedad de quejas recibidas sobre empleo público, consideramos oportuno agruparlas a efectos expositivos en varios apartados que incluyen tanto los diversos instrumentos de acceso a empleo público como las condiciones laborales, derechos y deberes de los trabajadores al servicio de la administración pública.

A) Oferta Pública de Empleo

Las medidas adoptadas por los poderes públicos sobre limitaciones para la incorporación de nuevo personal al servicio de la administración pública ha sido el detonante básico para el incremento de las quejas sobre esta materia.

La escasez de oferta de empleo público provoca insatisfacción en la ciudadanía.

Destacan aquí los expedientes Q/15/16 a Q/21/16, ambos incluidos, en los que los interesados denunciaban la falta de personal enfermero especializado en salud mental en los centros sanitarios gallegos debido la inexistente convocatoria de plazas específicas. La Consellería de Sanidade en su informe señala que en el año 2014, la mesa sectorial de

negociación del personal de las instituciones sanitarias del Sergas acordó iniciar la negociación de un proceso dirigido a la implantación de las especialidades de enfermería reguladas en el Real Decreto 639/2014. En este proceso se partía de la creación de una categoría genérica de personal de enfermería, que comprendería las distintas especialidades recogidas en el RD citado, con la excepción de la correspondiente a la Enfermería Obstétrico-Ginecológica (matronas) que se mantendría con su denominación por su consideración como una profesión diferenciada. Según la consellería, esta situación paralizó el proceso de dotación de plazas de personal enfermero especialista en salud mental, ya que parecía carente de sentido adoptar medidas de carácter estructural cuando se estaba en un proceso de globalización de las especialidades de enfermería.

Consta en el informe que el 12 de febrero de 2016, la mesa sectorial aprobó, por unanimidad, el texto de un anteproyecto de decreto por lo que se crea en el Servizo Galego de Saude la categoría estatutaria de personal enfermero especialista. Igualmente se acordó crear una comisión técnica, con representación de la Administración sanitaria y de las organizaciones sindicales, para abordar la planificación en esta materia y la dotación y provisión de plazas de esta categoría.

A la vista de la información recibida, entendemos que la consellería está realizando las actuaciones precisas para que en un breve y prudencial espacio temporal, se solucionen las carencias y problemas que originaron la apertura de los expedientes citados, trasladando este compromiso a los interesados. El Sergas transmite su voluntad de dotar de base normativa a la figura del personal enfermero especialista y de potenciar la incorporación de este colectivo, acreditando la especialidad de salud mental.

Otros expedientes relativos a la oferta de empleo público concluyeron con el simple archivo por no haberse detectado ninguna vulneración de derechos como fue el caso de la queja Q/291/16 sobre la caducidad de un proceso selectivo referido a la OEP 2010-2011 en el Ayuntamiento de Vigo, o el del expediente Q/274/16 sobre la falta de convocatorias para la cobertura de puestos de psicólogos clínicos en el Sergas, supuesto en que la decisión de la administración de considerar adecuada la actual plantilla de ese tipo de profesionales viene corroborada no sólo por las limitaciones presupuestarias que permitirían excepcionar la convocatoria de plazas, sino también por las razones técnicas sobre las que se fundamenta esta decisión en atención al informe de la OMS "Mental Health Atlas", en el que se pone de manifiesto la importante variabilidad existente, incluso en países del entorno europeo, tanto en lo referido a la dotación de personal como de los costes asociados al tratamiento. Según este informe en la zona euro el número medio de psiquiatras se sitúa en 7 por cada 100.000 usuarios y el de psicólogos

en un 2,7 por cada 100.000. En la "Evaluación de la Estrategia Nacional en Salud Mental" se recogen las ratios de personal en España, situándose en el año 2013, en un 8,3 la tasa de psiquiatras y en un 4,5 el de psicólogos por cada 100.000 habitantes.

B) Sistemas de acceso al empleo público

Uno de los apartados principales en los que se centra el trabajo de esta Institución en el área de empleo público es el control y supervisión de los procesos selectivos convocados para optar a un puesto de trabajo en las diferentes administraciones gallegas.

En estos procedimientos debe cumplirse estrictamente con los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad, con independencia de la modalidad contractual a celebrar

Los principios de transparencia y sujeción a la legalidad son una exigencia ineludible que la ciudadanía puede y debe invocar, y así lo plantea cuando se dirige a nuestra Institución.

El número de quejas en esta materia ha venido experimentando un constante incremento en los últimos años. Esta evolución no se debe tanto a que se produzcan mayor número de irregularidades por parte de las administraciones convocantes, sino a que los participantes han alcanzado una mayor conciencia acerca de su derecho a formular su disconformidad frente a los que consideran anomalías en las pruebas de acceso. Los avances jurisprudenciales en materia de discrecionalidad técnica o la implantación efectiva de la normativa en materia de transparencia (entre otras cuestiones) han calado en el colectivo de opositores, los cuales entienden que los órganos calificadores deben ser objeto de un ajustado control que garantice el cumplimiento efectivo de los principios de acceso al empleo público.

a- Bases de las convocatorias

Buena parte de las solicitudes de intervención del Valedor do Pobo parten de discrepancias sobre las propias premisas establecidas en las bases de las convocatorias de los procesos de selección. Así, los reclamantes consideran que ciertos requisitos (condición imprescindible para participar y ser admitido en un determinado procedimiento selectivo sin que prejuzgue la capacidad y cualificación del aspirante) exigidos en las bases, o la concreción y/o valoración de los méritos (valor positivo del

aspirante que muestra así una mayor adecuación para el puesto ofertado) a tener en cuenta, no son conformes a derecho. Se cuestiona la oportunidad de incluir requisitos o méritos concretos, y/o la proporcionalidad de estos últimos.

Los expedientes Q/182/16 y Q/397/16 son ejemplo de controversia sobre requisitos y méritos exigidos en una convocatoria, ante el Concello de Cambre en el primer caso y ante el Sergas el segundo, sin que en ninguno de los dos supuestos se apreciase incumplimiento de la normativa.

La confección de los méritos en los procesos selectivos debe respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, y serán objetivos, comunes, y directamente vinculados con las labores que legal o reglamentariamente están previstos para la plaza y puesto de trabajo al que se adscriba

Nuestra jurisprudencia ha hecho mención a la amplia potestad de que dispone la Administración para definir los requisitos y méritos que mejor se ajustan a las necesidades y funciones que deberán ser atendidas por el personal a su servicio. Como consecuencia de lo anterior, de entre los numerosos méritos relacionados con las funciones de cada puesto, es el poder público el que debe optar por los más relevantes, siempre y cuando no se actúe con arbitrariedad para favorecer unos aspirantes por encima de otros.

En el informe de la administración del expediente Q/182/16, aparece suficientemente motivado la necesidad de cobertura de la plaza y las funciones a realizar. Del análisis de los méritos formulados en la convocatoria en el apartado de experiencia profesional, consideramos que estos se adecuaban a las tareas a desempeñar y su exigencia resultaba coherentes por existir una relación inmediata con el contenido funcional del puesto ofertado. También se consideraba proporcionada la puntuación de los méritos en cuanto que la exigencia de experiencia en sectores concretos responde a necesidades del propio puesto. Cosa distinta podría llegar a concluirse si en el curso de la materialización efectiva de las tareas a ejercer, estas se desviarán de lo justificado por la administración, pero a priori, no existen razones que constaten la improcedencia de la exigencia inicial.

En el segundo caso, Q/397/16, el Sergas contemplaba un conjunto de méritos profesionales de formación continua además de la superación de un examen basado en

un amplio temario. Para la administración resultaba relevante tanto la superación de la prueba teórica como la formación continua. Así lo especifica el propio pacto que regula el procedimiento de selección de las categorías del personal estatutario de la Consellería de Sanidade al recoger expresamente la asistencia, debidamente justificada, a cursos de formación. Esta opción no vulnera los principios de acceso a la función pública y resulta totalmente legítima, y será decisión de la administración la posibilidad de variar los méritos exigidos en futuras convocatorias.

Situación similar se refleja en el expediente Q/1078/16 en el que la interesada cuestionaba la exigencia como requisito de un curso de 400 horas a la vez que debía superarse un examen de temario similar. No apreciamos irregularidad alguna en este caso, pues el requisito es una condición imprescindible para participar y para ser admitido en un determinado procedimiento selectivo y no prejuzga sobre la capacidad y la calificación del aspirante, y estará directamente vinculado con los cometidos que legal o reglamentariamente estén previstos para la plaza y puesto de trabajo al que la misma se adscriba.

La concreción de titulaciones profesionales específicas no resulta discriminatoria siempre que se trate de una aplicación racional del principio de división del trabajo, y, habrán de ser objetivos y comunes

Los argumentos esgrimidos por el ayuntamiento al requerir una formación específica que conlleva un conocimiento de las funciones a desarrollar en el puesto convocado, reflejan, a nuestro entender, una relación directa entre ambas categorías (formación y funciones), y facilita sin duda la ejecución de las tareas encomendadas. La permisividad de que, además de la titulación específica, se contemplen otras titulaciones conexas que precisan de formación complementaria, refuerza el criterio de adecuación entre formación y tareas a desarrollar en el puesto, sin presentar limitaciones forzadas dada la flexibilidad de cursos y duración de los mismos, siempre que su valoración global alcance los requisitos básicos.

El hecho de establecer como requisito una titulación/formación idónea al puesto no limita en absoluto la inclusión de una o varias pruebas para determinar la capacidad de los aspirantes y establecer el orden de prelación. Pasado el filtro inicial al cumplir los requisitos de admisión, el criterio de selección consiste en que los participantes deben demostrar sus conocimientos, capacidades y habilidades a través de ejercicios objetivos.

Este sistema está contemplado en el acceso a la función pública como el más neutro y adecuado para dar efectividad a los principios de mérito y capacidad, facilitando la selección de colectivos numerosos y homogéneos.

Otros expedientes analizan la puntuación dada a los méritos en un concurso-oposición, tal y como recoge el expediente Q/63882/16, no apreciándose mala praxis administrativa aquí. Nuestra jurisprudencia clarifica qué debe entenderse por capacidad y mérito, determinando que la primera comprendería aquellas pruebas teóricas y/o prácticas destinadas a contrastar los conocimientos y aptitud de los aspirantes a obtener un empleo público; por su parte, el mérito haría referencia a aquellos elementos tendentes a acreditar la calificación adquirida por los aspirantes a lo largo de toda su trayectoria vital y profesional, tales como experiencia, formación y perfeccionamiento recibidos, publicaciones efectuadas, cursos impartidos y similares. De ahí que entre los diferentes sistemas de acceso a la Administración se encuentren la oposición, el concurso-oposición y el concurso. Dicho lo anterior, cabe recordar que el principio de igualdad debe impedir la producción de discriminaciones por circunstancias que puedan conllevar situaciones de superioridad o de inferioridad de unos aspirantes frente a otros, por lo que la proporcionalidad en la valoración que implica un concurso-oposición, y mismo entre los méritos exigidos en la propia fase del concurso, resulta determinante para considerar adecuada a los principios constitucionales arriba citados cualquier proceso selectivo público.

Cierto es que la administración tiene un amplio margen de discrecionalidad para establecer requisitos, méritos y puntuaciones, pero no puede olvidarse que la igualdad de trato exige que la valoración de aspectos como la antigüedad, la experiencia y la formación estén dentro de los límites constitucionalmente tolerables, debiendo establecerse distribuciones cuya relevancia cuantitativa no genere una diferencia de trato arbitraria o irracional

En el análisis del caso concreto, tenemos que decir que las proporciones asignadas a la fase de oposición (60%) y a la fase de concurso (40%) resultan totalmente admisibles, y la distribución de los méritos dentro de la propia fase del concurso también consiguen porcentajes perfectamente compatibles con las exigencias constitucionales de ingreso en la función pública. La asignación de 22 puntos al mérito de la experiencia profesional y de 14 a la formación tiene una relevancia cuantitativa compatible con el principio de igualdad al ser proporcionada en la valoración total de la fase de concurso, no resultando

determinante del resultado final al no otorgar posición ventajosa o ponderación mayoritaria que habría apartado de opción a otros aspirantes.

Ligado también con la concreción de requisitos exigidos para el acceso a la función pública, podemos mencionar en este apartado varias quejas que hacen referencia a la reforma de la ley de coordinación de policías locales de Galicia. En ellas, los interesados denunciaban que los requisitos para el acceso libre y por promoción interna eran diferentes, y que tal divergencia se recogía en la propia Ley 9/2016 por la que se modifica la Ley 4/2007 que eliminó el tope de edad máximo para acceder al cuerpo. Sin embargo, pudimos confirmar que no había diferencia real alguna, pudiendo concurrir en ambos supuestos con el título de bachiller, técnico o equivalente. Cierto es que a la vista de la redacción de la actual de la Disposición adicional primera de la Ley 9/2016 puede surgir confusión sobre la admisibilidad de titulaciones equivalentes por la vía de acceso libre a los puestos de policía local en la categoría C1. Pero de la lectura conjunta de la normativa de aplicación, queda constatada que las equivalencias son totalmente aplicables tanto para los supuestos de promoción interna como para acceso libre. Efectivamente, la redacción de la disposición objeto de controversia es mejorable, de manera que podría haberse utilizado expresiones similares que habrían evitado cualquier género de duda sobre la aplicación específica de las equivalencias. No obstante, queda de manifiesto que las equivalencias a las que se refiere expresamente el apartado segundo de la DA 1ª son de carácter automático, por estar reguladas en la normativa de educación (y no precisan de una resolución individualizada), siendo de aplicación directa, a efectos profesionales, en todas las convocatorias que exigen el título de bachiller o técnico, independientemente de que aparezca especificada cualquier otro que sea equivalente.

Para terminar, cabe incluir aquí la recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a raíz de un grupo de quejas iniciadas por varios aspirantes a las bolsas de formación en archivos. En este supuesto consideramos inadecuada la decisión de la administración de excluir a estas personas en la resolución de adjudicación definitiva (Q/12859, 12861, 12862 y 12875/16). En esencia, la reclamación se basa en el hecho de que, los autores de la queja figuraban como adjudicatarios provisionales de una beca de formación en materia de archivos para el programa 2016, llegando incluso a elegir destino el 15 de junio de 2016, firmando la aceptación de la beca y la elección de destino. Tras remitir diversa documentación, quedaron convocados para el inicio de la relación formativa el día 1 de julio de 2016. Sin embargo, el día 30 de junio, se les comunicó telefónicamente que resultaban excluidos de la beca en aplicación del artículo 2.3 de las bases de la convocatoria, al haber disfrutado de la misma beca en el año anterior por haber sustituido a los titulares del programa 2015. El mencionado artículo 2.3 establecía como requisito "No haber disfrutado con

anterioridad a la publicación de la respectiva convocatoria de becas de ninguna beca de las convocadas por la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para la organización y descripción de archivos gallegos".

Los interesados afirman que la aceptación de la sustitución en el año 2015 estuvo condicionada por la información aportada por los funcionarios del Servicio de Archivos, quienes confirmaron que las personas suplentes que habían realizado sustituciones podrían ser beneficiarias de las mismas becas en convocatorias posteriores, criterio seguido hasta ese momento.

Los reclamantes consideran que el cambio de criterio por el interventor delegado vulnera el principio de igualdad y no discriminación, así como del principio de seguridad jurídica. La información dada por la administración provocó una toma de decisión y una expectativa de derechos que determina un vicio de consentimiento en la aceptación de las sustituciones del año 2015. Estiman también que con la modificación de las pautas sucesivas hasta el año 2016 se ha producido un evidente perjuicio patrimonial y daño moral.

Tras el estudio de la información aportada por el interesado y el contenido del oficio remitido por la administración (cuyo contenido íntegro consta en los anexos a este informe que recogen las resoluciones completas), esta Institución considera de plena aplicación al caso la denominada doctrina de los actos propios o "venire contra factum proprium no valet". Esta doctrina conforma un principio general del derecho por lo que no resulta admisible actuar contra los propios actos hechos con anterioridad, es decir, implica la prohibición de adoptar a posteriori un comportamiento contradictorio para limitar los derechos de otro sujeto, que había actuado de esa manera en la buena fe del primero. La doctrina de los actos propios obliga a observar, dentro del tráfico jurídico, un comportamiento consecuente.

El fundamento jurídico de esta doctrina lo hallamos en la protección de la confianza y en el principio de buena fe que imponen un deber de coherencia y de limitar la libertad de actuación cuando se crearon expectativas razonables en el comportamiento de los demás. Para su invocación es necesario que exista una grave y evidente contradicción entre lo realizado por el autor y la acción que el interesado ejercita; es decir, debe existir nexo de causalidad entre los actos y su incompatibilidad con lo posteriormente pretendido.

El principio de que nadie puede ir contra sus propios actos es de aplicación cuando lo realizado se oponga a los actos que de forma previa crearan una relación o situación de derecho que no podía ser alterada de forma unilateral por quien está obligado a respetarla. La doctrina de los actos propios resulta de plena aplicación en el ámbito de la administración pública y se encuentra plenamente consagrada por la jurisprudencia. El artículo 3 de la 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, vigente hasta el 2 de octubre de 2016, recoge los principios generales disponiendo que “las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al derecho. Igualmente, deberán respetar en su actuación los principios de buena fe y de confianza legítima”

Las altas instancias jurisdiccionales han definido los requisitos necesarios para considerarla como un principio general del Derecho, exigiendo que: los actos propios sean inequívocos (es necesario que la Administración cree, defina, modifique, extinga o fije una determinada situación jurídica respecto de su autor); incompatibilidad con la buena fe que puede atribuirse a las anteriores conductas; en la conducta de la persona no se aprecie error alguno actuando con plena conciencia, libertad de criterio y voluntad no coartada (no cabe cuando el acto viene provocado por la misma conducta de quien pretende valerse en provecho propio del mismo); es necesario un nexo causal entre el acuerdo adoptado o acto realizado y su incompatibilidad con la conducta posterior; debe ser razonable la generación de la expectativa primigenia y tal expectativa debe ser legítima (que guarde conformidad con los principios del ordenamiento jurídico), debe provocarse un daño a terceros con la conducta cambiante pues de lo contrario será irrelevante para el Derecho. Tan solo se quiebra esta doctrina de los actos propios cuando se utiliza para convalidar actos jurídicamente nulos o ineficaces.

A la vista de los hechos narrados en este expediente, consideramos plenamente aplicable la doctrina de los actos propios detallada en los párrafos anteriores. Efectivamente, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria venía aplicando en convocatorias anteriores un criterio interpretativo más amplio que el actual, entendiendo que las sustituciones por renuncia de los titulares adjudicatarios no eran afectadas por el artículo 2.3 de las bases reguladoras de la convocatoria. El personal de la unidad responsable de tramitar las becas confirmó que era esa la interpretación que se estaba siguiendo en la consellería, tal y como se reconoce en el oficio de la administración.

Llegados a ese punto, cabe preguntarse si el primer criterio seguido por la Consellería de Cultura resulta razonable y acorde al ordenamiento jurídico. La respuesta sin duda resulta afirmativa, pues cabe margen de interpretación suficiente para entender que la limitación de la base 2.3 de la convocatoria puede afectar únicamente a los adjudicatarios titulares de las becas, y no a los sustitutos. De hecho, una interpretación más estricta podría incluso conllevar que no resultase posible la cobertura de una renuncia por apenas un mes (como es el caso de varios becarios afectados por este expediente) debido a que implica renunciar a una posible adjudicación en la siguiente convocatoria por un tiempo notablemente superior. Incluso cabría decir que, la finalidad a la que se hace referencia en el propio informe de conseguir una formación suficiente no se consigue con el disfrute de la beca por un período mínimo como es el caso de algunas sustituciones.

Las actuaciones precedentes de la administración, corroboradas por los funcionarios de la unidad competente, son suficientemente concluyentes para que induzcan razonablemente a confiar en la legalidad de la actuación administrativa, por lo que la adopción posterior de un comportamiento contradictorio por parte de la consellería causa un perjuicio evidente, y vulnera el principio de confianza legítima y la regla de la buena fe. Además, queda claro que el criterio aplicado en las convocatorias anteriores no resulta antijurídico.

Así, la Administración falta a la buena fe cuando va contra el resultado de los actos propios: la creación de una apariencia jurídica no puede ser contradicha más tarde en perjuicio de quien puso su confianza en ella. Ciertamente es que la administración, en el marco de sus facultades de organización y gestión, puede modificar las regulaciones existentes, sin tener que verse abocada a mantener un criterio de forma continua cuando aprecia nuevas necesidades de interés general. Pero tales modificaciones precisan de los trámites y conocimiento transitorio oportuno para aquellos administrados a los que se les ha generado la confianza sobre una determinada situación aparente que la induce a obrar en un determinado sentido.

También es preciso significar que la desvinculación por parte de la Administración de su propio criterio manifestado en un acto propio ocasiona un trato injustificadamente desfavorable para otro administrado, y se produce consecuentemente una infracción del principio de igualdad y de prohibición de la discriminación (art. 14 CE). No debe entenderse con esto que la actuación de la administración debe quedar estancada a lo previamente dictado, generando una inmutabilidad manifiesta.

La doctrina de los actos propios evita la arbitrariedad en la confección del acto administrativo y consigue el sometimiento de la Administración a los principios de jerarquía y legalidad, pero también a los de buena fe y confianza legítima

En todo caso, la posible aplicación del principio de confianza legítima se asienta sobre el necesario examen de las circunstancias concretas que concurren en cada supuesto (comportamiento de la Administración, conducta sancionada, intereses generales y particulares en juego), y, sin duda, será preciso analizar circunstancias como el conocimiento anticipado o medidas transitorias suficientes para que los sujetos puedan acomodar su conducta realizada en función de las circunstancias habituales y estables, generadoras de esperanzas fundadas de mantenimiento. Y, precisamente, valorando las circunstancias específicas de este caso concreto, apreciamos vulneración de los principios de buena fe y confianza legítima, teniendo completa aplicación la doctrina de los actos propios.

Por todo lo anterior, se recomendó a la consellería que adopte las medidas necesarias para reponer al autor de la queja en el derecho que le corresponde, inicialmente conferido por la consellería en la resolución provisional de adjudicaciones de las becas, y que no llegó a hacerse efectivo al ser excluido indebidamente.

b- Incidencias durante el desarrollo del proceso selectivo

El correcto desarrollo de los procedimientos de selección realizados por las diferentes administraciones públicas es una reivindicación que fundamenta gran parte de las solicitudes de intervención que nos dirigen los ciudadanos. Estas reclamaciones se centran fundamentalmente en errores en la configuración de las pruebas o ejercicios, y en las incidencias en el desarrollo de los exámenes y preguntas.

En un buen número de expedientes se cuestiona si las preguntas o pruebas planteadas son adecuadas al proceso atendiendo a las características del puesto objeto de cobertura. Tal es el caso del expediente Q/91/2016, que concluyó sin haberse apreciado ninguna actuación incorrecta por parte de la administración. Se denunciaba que la Xunta de Galicia planteaba casos prácticos similares a los de anteriores convocatorias para puestos de arqueólogos. Nuestro planteamiento parte del hecho de que los tribunales calificadoros poseen un margen de discrecionalidad técnica basado en la presunción de

certeza y de razonabilidad en la especialización e imparcialidad de tales órganos, e implica que el juicio técnico emitido por estos no puede ser sustituido por otros órganos, administrativos o judiciales -salvo que exista desviación de poder, error o arbitrariedad-.

Los tribunales tienen el deber de explicar las razones de ese determinado juicio técnico cuando expresamente se les solicite o cuando se demande la revisión de la calificación que exteriorice tal juicio técnico

Por tal razón, la constitucional prohibición de arbitrariedad ante las reclamaciones frente las decisiones adoptadas por el tribunal obliga a un pronunciamiento expreso sobre las razones que han conducido a la decisión concreta cuestionada.

Así, una consolidada doctrina jurisprudencial ponen de manifiesto que los órganos juzgadores de las oposiciones o concursos realizan valoraciones de apreciación técnica, es decir, toman decisiones fundadas en elementos de carácter exclusivamente técnico, que sólo puede ser formulada por un órgano especializado de la Administración. Así, la discrecionalidad técnica significa, por un lado, respetar las valoraciones de esa índole que han sido realizadas por los órganos calificados por la posesión del correspondiente saber especializado y, por otro, admitir el margen de polémica o discrepancia que sobre determinadas cuestiones sea tolerable en el concreto sector de conocimientos técnicos de que se trate.

Aun estando claramente establecido el margen de discrecionalidad (que no arbitrariedad) que poseen los Tribunales calificadoros de oposiciones y concursos, no significa que sus resoluciones no sean susceptibles de revisión cuando se desvirtúe la presunción iuris tantum de certeza de la que disfrutan, al acreditarse un error de redacción o calificación como correcta o incorrecta de una respuesta o dando por buenas contestaciones manifiestamente equivocadas, pues afectaría a los principios constitucionales que rigen los procesos selectivos de acceso a la función pública.

De este modo, caen fuera del ámbito de la discrecionalidad técnica las apreciaciones que, al estar referidas a errores constatables con simples comprobaciones sensoriales o con criterios de lógica elemental o común, no requieren ese saber especializado

En el caso concreto del expediente Q/91/16, entendemos que la discrecionalidad a la que se hace referencia no versa sobre la valoración de los ejercicios en sí, sino sobre la elección misma del contenido de los supuestos prácticos. Desde nuestro punto de vista, debe aplicarse igualmente la figura de la discrecionalidad técnica de los tribunales calificadores ya que son ellos quienes, atendiendo a las funciones del puesto a desarrollar, tienen la capacidad técnica adecuada para determinar cuáles son las pruebas que mejor examinan los conocimientos y valía profesional de los aspirantes. No apreciamos desigualdades o diferencias entre los aspirantes, ya que el contenido de los supuestos, similar a los del año anterior, podían ser conocidos por todos los participantes toda vez que fueron publicados en la propia página de la consellería, habida cuenta además que formulan supuestos bastante genéricos que pueden tener encaje en un buen número de oposiciones parecidas a la referida.

En otro tipo de expedientes, como el Q/264/16 o el Q/13029/16, se denuncia la formulación incorrecta tanto de preguntas como de respuestas en pruebas tipo test que las haría anulables. Parecidas reflexiones sobre la discrecionalidad técnica de las líneas anteriores deben aplicarse aquí sobre la presumible imparcialidad de los componentes de los órganos calificadores, la especialización de sus conocimientos y la intervención directa en las pruebas realizadas. Nuestra actividad supervisora permite controlar la legalidad de la actuación de los órganos juzgadores de las oposiciones o concursos, pero, en modo alguno esta Institución puede sustituir a estos en lo que sus valoraciones tienen de apreciación técnica. No obstante, no se puede obviar que, en todo caso, es una presunción iuris tantum, que puede quedar desvirtuada si se acredita la infracción, o el desconocimiento del proceder razonable que se presume del Tribunal, bien por desviación de poder, arbitrariedad o ausencia de toda posible justificación del criterio adoptado por fundarse en patente error.

En este caso, la pretensión se centraba en la nulidad de ciertas preguntas del ejercicio test de la oposición convocado por la Diputación de Lugo para una plaza de periodismo. Aquí debemos reconocer que la línea evolutiva en materia de discrecionalidad técnica de

nuestra jurisprudencia es tendente a ampliar los márgenes de actuación de los jueces al irse acotando aquellos espacios en los que cabe la revisión de las pruebas selectivas. Así, por ejemplo, destaca la inclusión, como objeto de supervisión, de aquellas materias en las que el objeto de la pericia sea una cuestión jurídica. La justicia venía exigiendo que las resoluciones de los tribunales calificadoros estén argumentadas de forma que, cuando así lo solicite un aspirante o cuando sea objeto de impugnación, el juicio técnico debe estar suficientemente motivado. El contenido de esta motivación para que sea acorde a nuestros principios de acceso a la función pública debe cumplir con las siguientes exigencias: (la) expresar el material y fuentes de información sobre las que va a operar el juicio técnico; (b) consignar los criterios de valoración cualitativa que se utilizarán para emitir el juicio técnico; (c) expresar por qué la aplicación dieras criterios conduce al resultado individualizado que otorga la preferencia a un candidato frente a los demás.

Junto con lo anterior, está totalmente aceptada la posibilidad de control judicial de las exigencias que deben regir en la modalidad de pruebas de conocimientos tipo test, y esto al margen de la específica materia o disciplina sobre la que puedan versar, siendo lícito requerir en dichas probar una cuota máxima de precisión para el planteamiento tanto de las cuestiones como de las respuestas alternativas que se ofrezcan respecto a cada una de esas cuestiones. Tal valoración puede efectuarse con pautas de racionalidad común y, consiguientemente, sin necesidad de servirse de conocimientos especializados. El criterio de racionalidad consiste en ponderar un dato, una meta y una exigencia que difícilmente son objetables con parámetros de una lógica elemental. El dato es la específica configuración que tienen esas tan repetidas pruebas, consistente en que lo único permitido al examinando es elegir una de las varias alternativas propuestas, sin que le sea posible un desarrollo expositivo que manifieste las razones de su opción. La meta consiste en evitar situaciones en las que, por ser claramente equívoca lo errónea el planteamiento de la pregunta o de las respuestas, existan dudas razonables sobre cuál puede ser la respuesta correcta y, por dicha razón, carezca de justificación racional aceptar la validez solamente de una de ellas. Y la exigencia tiene que ser una exactitud y precisión tal en el planteamiento de las pruebas que haga inequívoca cuál es la respuesta más acertada entre las diferentes opciones ofrecidas, para de esta manera evitar esa situación de duda que acaba de apuntarse. Estos requisitos suponen que de la misma manera que al aspirante no se le permite ningún desarrollo explicativo de las razones de su opción, también habrá de existir una inequívoca correspondencia entre la pregunta formulada y la respuesta que se declare correcta entre las distintas alternativas enunciadas. Lo relevante es que la pregunta no podrá incluir ningún elemento que permita razonablemente dudar sobre la validez de la respuesta elegida como correcta por el tribunal calificador.

En el caso concreto, valoramos hasta qué punto resulta inequívoca en términos razonables el criterio del tribunal. Examinando el contenido de las preguntas y respuestas controvertidas, no podemos apreciar un error evidente en el planteamiento o en la respuesta, quedando legitimado en este supuesto la apelación a la discrecionalidad técnica del tribunal examinador. Consideramos que en las respuestas cuestionadas, el tribunal basa su decisión en criterios legales o en la doctrina de autores reconocidos, motivando suficientemente el informe que sustenta su postura. A nuestro entender, los argumentos esgrimidos por la reclamante no resultan de mayor peso que los alegados por el tribunal de la oposición, y conformarían el relevo del criterio del tribunal por el suyo propio puesto que no constituyen interpretaciones legales inequívocas.

Junto con el contenido mismo de las pruebas, se reciben quejas de interesados que cuestionan la imparcialidad y objetividad en la corrección de los exámenes

Una materia que ha sido ya objeto en varias ocasiones de reclamación es la obligatoriedad de incorporar los datos identificativos del opositor en la prueba tipo test.

En el expediente Q/13404/15, por un caso de este tipo, el Ayuntamiento de Valga subrayaba en su defensa que el Decreto Legislativo 1/2008, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de la Función Pública de Galicia, no establece nada respecto del anonimato en la prueba tipo test. Además, la entidad local mencionaba que el proceso selectivo era para personal laboral temporal, por obra o servicio determinado, en el que regía el contenido de las bases de la convocatoria como reglamentación específica. En cualquier caso, decía el ayuntamiento de Valga, el primer ejercicio se desarrolló en igualdad de condiciones para todos los aspirantes sin que se hubiera producido discriminación alguna al respecto, ni existiera vulneración de los principios a los que alude el reclamante, estableciéndose el corte para superar el tipo test en las 25 preguntas acertadas (la mitad del total de preguntas) sin que se penalizaran las no contestadas e incorrectas; de este modo la prueba se ajustó estrictamente a lo establecido en las bases de la convocatoria, sin vulneración de los principios de transparencia, imparcialidad e independencia técnica de los miembros del Tribunal. En este sentido, informaba que todos estos cumplían los requisitos establecidos en la base quinta de la convocatoria y que ninguno de ellos fue recusado por los aspirantes durante la realización de las pruebas; nada puede pues alegarse respecto a su imparcialidad, independencia o profesionalidad ya que en el discurrir de las pruebas ninguno de los

aspirantes planteó cuestión de recusación. Por otra parte, el informe resaltaba que el Ayuntamiento de Valga no disponía de los mecanismos técnicos y personales necesarios para realizar un examen tipo test garantizando el anonimato y que las bases de la convocatoria, firmes y consentidas por los aspirantes al no ser impugnadas por ninguno de ellos, tampoco recogían esa opción. Mencionaba también la administración que las bases de la convocatoria de un proceso selectivo, una vez consentidas y firmes vinculan a la Administración y a los Tribunales, que han de juzgar las pruebas selectivas, así como a los que participen en estas (artículo 15.4 del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por lo que se aprueba el Reglamento General de ingreso del personal al servicio de la Administración General del Estado y de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado); a pesar de que no tienen carácter normativo o reglamentario, constituyen un ejemplo de los llamados actos administrativos generales, que son aquellos que tienen una pluralidad indeterminada de personas como destinatarios [artículo 59.5 letra a) LRJPAC].

Teniendo en consideración toda la documentación obrante en el expediente, adoptamos una clara determinación sobre la denuncia del interesado ante la no preservación del anonimato en el ejercicio tipo test, partiendo de la base de que existen discrepancias en la jurisprudencia sobre el carácter invalidante derivado de la consignación de la identificación del aspirante.

Entre otros, y a modo de ejemplo, el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña desestima la invalidación de una prueba tipo test en la que constaba el nombre completo del aspirante. Fundamenta su decisión señalando que la identificación personal es necesaria para evitar suplantaciones de personalidad o de acreditación sobre a quién pertenecen las respuestas, no suponiendo tal actuar vulneración de los principios constitucionales dado que el test es una prueba que se corrige automáticamente y no en base a criterios subjetivos del examinador. La corrección de este tipo de exámenes se limita a la aplicación de una plantilla, de tal modo que resulta indiferente para el Tribunal conocer el nombre o no de los partícipes debido a que su capacidad de decisión o discrecionalidad está absolutamente vinculada a tal plantilla, sin que pueda beneficiar o perjudicar el hecho de conocer previamente el autor del examen.

A pesar de lo anterior, desde esta Institución consideramos que la exigencia del anonimato en el trámite de corrección de pruebas de acceso a la función pública es una derivación consustancial a los derechos y principios constitucionales que rigen el procedimiento de selección, que emana directamente de los artículos 23 y 103 de la Constitución.

Esta línea ven siendo ratificada por el propio Tribunal Supremo en repetidas sentencias (por ejemplo, STS de 31 de enero de 2006, STS de 19 de enero de 2009, etc.) al dictaminar que respetar el anonimato de los participantes en los procesos selectivos, aun cuando consisten en tipo test, garantiza los principios de igualdad e imparcialidad, debiendo articularse los mecanismos precisos para garantizar de modo completo y eficaz la incógnita sobre la identidad del examinado.

El anonimato es una garantía objetiva de los principios que rigen el proceso, por lo que la misma debe establecerse siempre que no sea contraria a la naturaleza y características de la prueba.

Es más, el hecho de que, durante el transcurso del procedimiento selectivo no se aprecien indicios concretos de que dichos principios se habían visto inobservados, no es causa suficiente para estimar que la exigencia del anonimato no es necesaria, pues, precisamente, su virtualidad es preventiva.

Así, mecanismos tales como la utilización de códigos, aseguran el anonimato en la corrección y facilita la transparencia del proceso y la confianza de los aspirantes en la imparcialidad de sus miembros así como de quienes van a ser tratados por igual a los demás participantes del proceso selectivo.

En el caso que nos atañe, dado que el examen tipo test es corregido de manera automática en función de una plantilla (y no tener opción a posibles rectificaciones), no resulta invalidado por la consignación de la identidad de los aspirantes al no producirse indefensión de los interesados. Así, en este supuesto, puede apreciarse una irregularidad no invalidante.

No obstante, y de cara al futuro, con el fin de garantizar de una forma más completa y perfecta el anonimato de los participantes en el proceso, sería aconsejable que el Ayuntamiento adoptara los mecanismos precisos para evitar que quede constancia del nombre y apellidos de los examinados en sus ejercicios, asegurando así el anonimato de cada uno de ellos, siempre y cuando sea posible por la naturaleza y características del ejercicio. En las pruebas de lectura pública no entran en este caso, pero, evidentemente, las garantías mencionadas funcionan igualmente mediante otros mecanismos. La finalidad de esta medida es aumentar la transparencia de los procedimientos de selección para evitar dudas razonadas y desconfianza por parte de los candidatos.

Por todo lo anterior, recomendamos al Ayuntamiento de Valga que utilice los mecanismos precisos para garantizar de manera completa y eficaz el anonimato de los aspirantes que concurren a los procesos selectivos, siempre y cuando sea posible por la naturaleza y características del ejercicio.

Otras incidencias que son objeto de queja en lo que al desarrollo del proceso selectivo se refiere son los excesivos retrasos que pueden producirse entre la ejecución de una prueba y la siguiente

Tal circunstancia es la que se registró en la convocatoria para el ingreso en el cuerpo auxiliar de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, subgrupo C2 celebrada durante el año 2016, justificando la Dirección General de Función Pública los problemas en la adjudicación y provisión de equipos informáticos suficientes que permitieran el desarrollo de las pruebas de carácter informático. A nuestro parecer, la continua demora, aun siendo por razones vinculadas a causas ajenas a la gestión misma del proceso selectivo, genera inseguridad y confusión en los aspirantes a los que no se les informaba debidamente. Resulta razonable exigir de la consellería que se mantengan actualizados los datos sobre fechas o motivos de la concreción mediante un anuncio en la página web. Non obstante lo anterior, la Consellería confirmó que se habían agilizado los trámites y estaba fijada ya la fecha de realización de la prueba pendiente.

C) Acceso a la documentación

Este año se incrementaron ligeramente el número de reclamaciones de acceso a los exámenes debido fundamentalmente a que se convocaron numerosas plazas al cuerpo docente de la Xunta de Galicia. Varios participantes se han dirigido a esta Institución por la falta de respuesta de la consellería ante la petición de acceso a su expediente y copia de los ejercicios. Estos expedientes se encuentran pendientes de recepción del informe de la administración, aunque confiamos en que se resuelvan satisfactoriamente, tal y como ha ocurrido en otras quejas frente a otras administraciones que han dado acceso inmediato al interesado una vez iniciada nuestra intervención (Ayuntamiento de Finisterre, Agencia de Turismo de Galicia y Ayuntamiento de Miño, entre otros).

En este apartado, debemos recordar que la normativa de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común garantiza el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos así como a conocer, en cualquier momento, el estado de la

tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

Con base en los artículos referidos, la revisión de un ejercicio o el acceso a documentos elaborados por los administrados o que hacen referencia a ellos, y la obtención de copias, constituye un derecho y no una concesión graciosa.

Todo Tribunal calificador tiene el deber de mostrar un ejercicio o examen escrito al aspirante de una prueba selectiva que así lo solicita.

Este acceso entendemos que contribuye a garantizar los requisitos de igualdad, mérito y capacidad que establece la Constitución en sus artículos 23.2 y 103.3.

Pero además del acceso a los documentos de carácter nominativo, también hemos tenido ocasión de señalar en otros expedientes que este derecho puede ejercerse de cara a la obtención de exámenes de terceros acreditando un interés legítimo y directo, respetando siempre el límite de no incluir datos pertenecientes a la intimidad de las personas. Este interés legítimo existe cuando la comparación entre dos ejercicios puede ser útil en la argumentación y defensa de los intereses de un opositor. El solicitante no actúa aquí como un ciudadano cualquiera, sino que presenta la condición singular de haber sido parte en el procedimiento en el que se generaron los documentos requeridos. La posibilidad de que el acceso a los documentos depare a quien lo pretende un beneficio o provecho o le sirva para evitar el disminuir un perjuicio, implica que el autor de la queja posee el interés legítimo necesario para que su solicitud sea atendida, no pudiendo la administración obstaculizar la obtención de las copias solicitadas al no haber justificado el ente local intereses de terceros más dignos de protección ni normas legal que impidan este acceso. El propio Tribunal Supremo avala esta postura en diversas sentencias, entre las que cabe citar la de la Sala de lo contencioso-administrativo de 6 de junio de 2005, rec. 68/2002.

D) Gestión de listas de contratación temporal.

Para la cobertura eficaz de las bajas temporales, ausencias y vacantes de la administración, que habitualmente requieren cierta urgencia en la cobertura del puesto, se acude a las listas de contratación temporal. La confección de estos listados exige una aplicación rigurosa de los principios de publicidad, igualdad, mérito y capacidad, y su

funcionamiento debe ser totalmente transparente de forma que pueda realizarse un riguroso control tanto interno como externo.

Para los aspirantes a un puesto en el sector público que pasan a formar parte de una lista de contratación temporal es fundamental conocer su orden de prelación.

El orden en el que todo aspirante se sitúa en la lista, condiciona la materialización efectiva de un contrato, por lo que la transparencia en la gestión de los llamamientos es fundamental para descartar cualquier tipo de irregularidad o arbitrariedad.

La labor tuitiva realizada por el Valedor do Pobo durante el año 2016 sigue la misma estela que la ejercida en períodos anteriores, siendo primordial para esta institución garantizar la correcta articulación de la contratación temporal. Continúa influyendo en este apartado las restricciones impuestas por las medidas adoptadas para la contención del gasto público y la sostenibilidad financiera, en la medida que han generado mayor movimiento de las interinidades o temporalidades principalmente en el área de educación o de salud, toda vez que la oferta de empleo público se ha limitado.

La preocupación principal que nos traslada la ciudadanía se refiere tanto a la falta de actualización de las listas y su baremación periódica (Q/49/16) como a la opacidad o falta de transparencia en la gestión de las listas en ciertos sectores como el Sergas o Función Pública (Q/12570/16 o Q/12775/16).

En cuanto a la falta de transparencia, decir que la Consellería de Sanidad en el Decreto 37/2007, de 2 de marzo, modificado por el Decreto 124/2016, de 8 de septiembre, sobre el nombramiento de personal interino para el desempeño con carácter transitorio de plazas reservadas a funcionarios y la contratación temporal de personal laboral de la Xunta de Galicia, establece en el párrafo segundo del artículo 11, relativo a la publicidad de las listas, lo siguiente: "El estado de las listas podrá consultarse en internet y en las oficinas de información administrativa y atención al ciudadano".

Efectivamente, la información relativa al estado de las listas, ordenación de los aspirantes y consulta de citaciones pendientes está disponible en la página web de la Xunta de Galicia, <http://www.xunta.gal>, en el apartado Función Pública, Listas de Contratación. Esta información es pública y permite conocer, según la consulta que se efectúe, no sólo la posición de una persona concreta sino la del resto de las personas aspirantes que están

anotadas en la lista y ámbito para lo cual se efectúa la solicitud de datos. Introduciendo un DNI se puede consultar la información de una persona determinada, mientras que si se introduce únicamente el grupo y categoría o el cuerpo y escala, se puede obtener información relativa a la situación y puntuación de todos los/las integrantes de la lista.

Las listas de contratación son dinámicas y están sujetas a continuo cambio como consecuencia del normal desarrollo de la actividad administrativa: citaciones y llamamientos realizados para la cobertura de los puestos ofertados, tomas de posesión y ceses, solicitudes de suspensión de llamamientos por parte de las personas aspirantes a ser contratadas, etc. La posición de cada candidato en las listas en las que está inscrito se actualiza a diario mediante un proceso informático nocturno que gestiona y recalcula la posición y orden de las personas integrantes de cada una de ellas en función de los cambios de situación e incidentes que tuvieron lugar en la jornada anterior. Este proceso nocturno conecta los sistemas informáticos de gestión de listas de contratación y del Registro Central de Personal de la Xunta de Galicia, detecta y procesa las distintas situaciones que tienen incidente sobre el estado de las listas y la posición y situación de las personas aspirantes en ellas, y determina la nueva ordenación de los integrantes de las mismas en función de los cambios producidos.

Entre otros aspectos, la dicha página web ofrece información de carácter general sobre cada lista (requisitos, tasas, ámbitos a los que se abre, etc.), el baremo aplicado, los procesos de inclusión de nuevas solicitudes y actualización de méritos, y la situación de estado de llamamiento y la posición de las personas candidatas en los diferentes ámbitos de cada lista.

Ante esta situación, la normativa general parece ofrecer mecanismos de control suficientes para corroborar el buen funcionamiento de las listas de contratación en la Consellería de Sanidade. Por tal motivo, resulta más efectiva nuestra intervención en aquellas situaciones en las que se denuncia de forma concreta algún supuesto en el que los afectados detectan un cambio en su posición que no atienda a razones justificadas.

También llegan reclamaciones de personas que se ven excluidas de las listas temporalmente, sin que se haya apreciado hasta ahora que la actuación administrativa fuese incorrecta. Como ejemplo podemos señalar el expediente Q/12771/16 en el que la Consellería de Facenda fundamenta su resolución en el artículo 17.3 del Decreto 37/2006, de 2 de marzo, por el que se regula el nombramiento de personal interino para lo desempeño con carácter transitorio de plazas reservadas a funcionarios y la contratación temporal de personal laboral de la Xunta de Galicia, que señala que "los integrantes de las

listas que siendo convocados para hacer efectiva la contratación o nombramiento según lo dispuesto en el artículo 14, no se habían presentado o habían renunciado a esta, perderán sus derechos quedando excluidos de la lista por un año, debiendo solicitar de nuevo su inscripción una vez transcurrido el dicho plazo". La reclamante renunció a un puesto dependiente de las listas de Función Pública por otro del Sergas que suponía incrementar el tiempo de contratación. Los efectos de estas situaciones resultan directos, y no deriva de un procedimiento sancionador, no se valora la voluntariedad de la persona afectada ni las motivaciones personales que puedan generar la decisión adoptada. Existen supuestos de fuerza mayor que la Comisión Central contempla taxativamente como justificativos de la renuncia, entre los cuales, no se encuentra este. Resulta importante mencionar que el interés público de atención de los servicios para los que se gestiona la cobertura de las plazas exige una sistematización del funcionamiento de las listas, ágil y objetivo, que, aun así, no obvia las garantías necesarias para las personas que en ellas participan.

En otras ocasiones, la administración ha sido receptiva a los planteamientos presentados por los integrantes de estas listas al contemplar la modificación de la normativa para ajustarla a sus reivindicaciones. Tal es el caso del expediente Q/13057/16 o Q/13058/16 en el que los interesados indicaban que la redacción del artículo 15.a del Decreto 37/2006 que regula el sistema de funcionamiento de las listas de contratación temporal gestionada por Función Pública no permite optar a otras plazas vacantes cuando ya se está cubriendo un puesto sin titular. La Consellería de Facenda remitió un escrito poniendo de manifiesto que el mencionado Decreto 37/2007 establece en su artículo 15, apartados a y b lo siguiente:

"a) Los integrantes de una lista que se encuentren en situación de suspensión por estar prestando servicios en una plaza no vacante serán llamados para la cobertura de vacantes de la misma categoría, cuerpo, escala o especialidad por una sola vez.

b) Los integrantes de las listas que se encuentren en situación de suspensión en otras categorías, cuerpos, escalas o especialidades por encontrarse prestando servicios en otra categoría, cuerpo, escala o especialidad serán llamados por una sola vez para la cobertura de vacantes dentro de otro cuerpo, escala, categoría o especialidad.

Con fecha 19 de septiembre está prevista la publicación en el DOG de un nuevo decreto por lo que se modifica el decreto 37/2006 que, entre otros, tiene como objetivo optimizar la gestión de las listas y flexibilizar determinadas exigencias de disponibilidad de las personas aspirantes. El contenido del artículo 15 quedaría redactado así:

"a) Las personas integrantes de una lista que se encuentren en situación de suspensión por estar prestando servicios en un puesto no vacante, serán llamadas para la cobertura de puesto vacante de la misma categoría, cuerpo, escala o especialidad por una sola vez.

b) Las personas integrantes de las listas que, como consecuencia de estar prestando servicios en una categoría, cuerpo, escala o especialidad, se encuentren en situación de suspensión en otras listas, serán llamadas por una sola vez en cada una de estas para la cobertura de puesto vacante. A los efectos de este decreto, se entenderá por puesto vacante aquel que carezca de titular. En el en tanto, los puestos reservados a personal laboral con jornada igual o inferior a la mitad de la jornada común y los puestos de carácter discontinuo con un período de actividad igual o inferior a seis meses al año, tendrán siempre la condición de puestos no vacantes."

Con esta nueva redacción se persigue facilitar el cambio de puesto de trabajo a aquellas personas que, ocupando una plaza vacante, esta se corresponda con una jornada laboral igual o inferior a la mitad de la jornada común o se trate de puestos de carácter discontinuo con un período de actividad igual o inferior a seis meses al año.

Esta comunicación muestra el interés de la consellería en adaptar la norma a las reivindicaciones de los interesados, y poder así solucionar la imposibilidad de cambiar de una plaza vacante a otra.

Es necesario destacar aquí un importante grupo de expedientes iniciados en el año 2016 que todavía se encuentran pendientes de recibir el informe de la administración educativa. Todos ellos cuestionan el hecho de que las personas con discapacidad superior al 33%, que participan en las oposiciones al cuerpo de docentes por el turno de discapacidad, no tienen reconocida esta situación en el momento de elaborarse las listas de sustituciones. Indican que en otras CCAA como la de Madrid, de cada 16 llamamientos, se incluye a una persona discapacitada. La falta de integración en la gestión de las listas de este colectivo no permite su integración efectiva y el cumplimiento de la normativa de los cupos mínimos de estas personas.

También se encuentra pendiente de resolución una queja que representa una problemática habitual en esta sección como es la inmediatez en el contacto que realiza la Consellería de Educación con el posible sustituto. La atención de la llamada telefónica y su respuesta debe ser inmediata, sin margen para posibles fallos de comunicación.

Por último, como cierre de este apartado concreto, queremos mencionar varios expedientes que tienen en común el llamamiento en las listas de contratación gestionadas por el Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar. Varias personas integrantes de las listas que utiliza esta entidad dependiente de la Consellería de Política Social denuncian graves irregularidades en el funcionamiento de los listados, estando a la fecha de cierre de este informe en fase de investigación.

E) Provisión de puestos

Las herramientas que permiten a la Administración gestionar la provisión de puestos de trabajo deben respetar los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad. El concurso y la libre designación con convocatoria pública son los procedimientos que se utilizan de forma ordinaria, pero existe otros mecanismos tales como permutas, movilidad por razones de salud, reingreso al servicio activo y remoción.

El concurso de méritos se configura como el sistema que permite a los funcionarios optar a una reasignación de puesto de trabajo en función de los méritos adquiridos y la experiencia profesional.

Las convocatorias de concursos generan, en ocasiones, discrepancias entre los participantes, bien a raíz de los baremos aplicadas, bien por el tipo de requisitos exigidos para concursar

En el año 2016 no se han llegado a apreciar irregularidades en materia de concursos. Únicamente en el expediente Q/165/16, en el que aparentemente constaba vulneración de los derechos de la reclamante al no ejecutarse una sentencia que reconocía que la puntuación de la demandante no había sido correctamente valorada por la administración, la Consellería de Facenda procedió a regularizar la situación ante la solicitud de informe alcanzando un acuerdo con la interesada. Parece que la dilación en la ejecución de la sentencia se produjo por las conversaciones llevadas a cabo para evitar perjuicios de carácter genérico para el conjunto de personas afectadas y que permitieran a su vez alcanzar un acuerdo particular que satisfaga a la funcionaria beneficiaria del dictamen judicial. Finalmente, la consellería confirmaba que se había alcanzado una solución definitiva.

En el presente ejercicio, destaca notablemente la actividad supervisora de la Valedora sobre una problemática que ha sido objeto de controversia entre los interinos en tanto que a estos empleados públicos, que desempeñan su puesto de trabajo de forma temporal en ausencia o falta de otra persona, no se les permite permutar. La permuta es el mecanismo que permite el intercambio voluntario de los destinos entre dos funcionarios de carrera, previa autorización de las Administraciones intervinientes.

La normativa actual no contempla la permuta como aplicable a los interinos, situación que puede llegar a considerarse, en ciertos casos muy concretos, discriminatoria

En el Valedor do Pobo se recibieron diversas quejas sobre esta cuestión reclamando varios interinos que ocupan plazas vacantes en la administración autonómica la posibilidad de permutar. Tras el estudio y análisis de esta situación, se llegó a la conclusión de dirigir a la Xunta de Galicia una recomendación en el caso del cuerpo docente y una sugerencia para el resto de los cuerpos de la Xunta de Galicia, al entender que las especiales características de los profesores que ocupan plazas vacantes durante un curso académico determinan un tratamiento específico.

Comenzando por la reivindicación de los interinos del cuerpo docente de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, traemos a colación el expediente Q/14415/15, que aunque fue iniciado en el año anterior, su resolución se produjo en el ejercicio 2016.

Como conclusión, se recomendó a la administración educativa que se adoptaran las medidas necesarias para implantar la figura del intercambio provisional para el personal interino docente, recomendación que se encuentra, en estos momentos, pendiente de respuesta sobre su aceptación.

La respuesta de la Consellería de Educación ante la demanda de dos interinos que pretendían permutar se centraba en la aplicación de la Orden de 17 de junio de 2004, publicada en el Diario Oficial de Galicia del 5/07/2004, “que pretendía establecer un sistema mediante el que se intercambiaran temporalmente sus respectivos puestos a las personas que ocuparan puestos de trabajo docentes, mediante lo que se denominaba una permuta provisional” y también se precisa que “esa orden fue objeto de informe por parte de la Asesoría Jurídica de la Xunta de Galicia (Informe de 12 de noviembre 2004) que concluyó su nulidad de pleno derecho por no adecuarse a la legalidad vigente, al

considerar que las normas superiores configuran la permuta como una forma de provisión extraordinaria de puestos y sólo con carácter definitivo, sin que la orden pueda regular algo diferente a lo previsto en la normativa superior o básica, que la vincula (...) el informe también apunta que esas normas superiores y vinculantes restringen la figura de permuta claramente al personal funcionario de carrera”.

A nuestro juicio, la consellería se refiere exclusivamente a la normativa estatal y autonómica en la materia y, en varios párrafos, al principio de jerarquía normativa, que impediría a la administración educativa conceder la “permuta provisional” solicitada. De manera elocuente, el informe evita hacer mención tanto de la norma cuya aplicación jurisdiccional ha hecho mudar a lo largo de la última década las “condiciones de trabajo” de los funcionarios interinos en España (es decir, de la cláusula 4 del Acuerdo marco sobre el trabajo de duración determinada, que figura en el anexo de la Directiva 1999/70/CE del Consejo, en adelante “la Directiva”) como también de los principios jurídicos realmente aplicables a este asunto, que son los de la primacía y del efecto directo del derecho de la Unión Europea. Cuando las administraciones educativas españolas, entre ellas también la Consellería de Educación de la Xunta de Galicia, rechazaban de manera sistemática el reconocimiento de complementos de antigüedad, trienios o sexenios a los profesores interinos lo hicieron empleando un argumento idéntico a lo que la Consellería vuelve a invocar ahora en el expediente A.4.Q/14415/15 - esto es, que debido a la jerarquía normativa del derecho interno era imposible admitir esos derechos, que sólo les pertenecían a los funcionarios de carrera- si bien, en todos y cada uno de los casos, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea finalizó proclamando en las respectivas sentencias Gavieiro Gavieiro e Iglesias Torres , C-444/09 y C-456/09 (ECLI:EU:C:2010:819), Montoya Medina, C-273/10 (ECLI:EU:C:2011:167) y Lorenzo Martínez, C-556/11 (ECLI:EU:C:2012:67) la invalidez de este argumento y la plena eficacia de los derechos invocados por los interinos. Este resulta ser, por lo tanto, el verdadero marco analítico de la cuestión suscitada en esta queja, a pesar de haber sido olvidado por la Consellería de Educación en su informe.

Desde esa perspectiva, no obstante, hay que recordar que el principio de no discriminación en las condiciones de trabajo entre los trabajadores con un contrato de duración determinada y los trabajadores fijos comparables no tiene un carácter absoluto sino que admite excepciones –si bien la jurisprudencia del tribunal de Luxemburgo las ha definido de manera muy restrictiva- puesto que en la propia Directiva se indica que el trato diferenciado puede justificarse “por razones objetivas”. En consecuencia, en este asunto de la posibilidad de solicitar “permutas provisionales” (que, evidentemente, forman parte de la noción amplia de “condiciones de trabajo”) resulta básico determinar

si concurren razones objetivas para permitir el trato diferenciado entre funcionarios e interinos.

La cuestión resulta muy controvertida señalando algunas sentencias (pues el asunto ya tiene deriva judicial) que los interinos deben tener derecho a solicitar la permuta puesto que por parte de la administración –en este caso la Xunta de Galicia- “no se invoca ninguna otra razón que justifique el trato diferenciado, que permitiera llevar a cabo un juicio de ponderación y proporcionalidad” (cf. Stc. 226/2015 de 19 de mayo del Juzgado de lo Social nº 2 de Ferrol, no recurrida). Una lectura contraria de la cuestión aparece, sin embargo, en varias sentencias dictadas, en vía de recurso, por el Tribunal Superior de Justicia de Galicia en las que se señala que “la diferencia en el trato o en el régimen jurídico aplicado en relación a una concreta condición de trabajo (permuta) se sustenta no sólo en la naturaleza temporal o indefinida de su prestación de servicios, sino en una razón objetiva, cuál es que el personal interino por vacante por definición ocupa una plaza vacante, sin que pueda pretender ocupar otra plaza que no sea la identificada en el contrato” (cf. Sentencias de la Sala de lo Social del TSJ de Galicia de 26 de enero de 2016, rec. 0004144/2015, y Stc. 5253/2014 de 15 de octubre de 2015).

El razonamiento del TSJ de Galicia (bastante parco, si lo comparamos con la minuciosidad que emplea en este tema el Tribunal de Justicia de la UE) para rechazar que los interinos puedan pedir “permutas provisionales” tiene una base lógica indiscutible. Hay que tener en cuenta que la figura del funcionario interino abarca una casuística tan amplia y diversa como la que se refleja en el artículo 23 de la Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia que establece que se pueden nombrar interinos cuando existan puestos vacantes pendientes de inclusión en la oferta de empleo público, cuando se sustituye transitoriamente a las personas titulares de los puestos (por reducción de jornada, permisos, etc.), cuando se ejecutan programas de carácter temporal y duración determinada o, por último, cuando se produce una acumulación de tareas, de carácter excepcional y circunstancial. Por lo tanto, resulta razonable compartir la idea de que muchos de estos interinos (por ejemplo, cuando se sustituye una baja por maternidad o se contrata por menos de seis meses para atender una necesidad extraordinaria del servicio) no deben tener derecho a la permuta provisional porque, como dijo el TSJ de Galicia, por definición ocupan una plaza vacante –podríamos añadir que por poco tiempo- y carecería de sentido que ocuparan otra que no fuera la identificada en el contrato.

Sin embargo, el argumento parece más endeble si pensamos en aquellos otros interinos que encadenan años de prestación de servicios a la espera de que la plaza que ocupan sea incluida en una oferta pública de empleo. En este caso, la discriminación no parece,

de manera inequívoca, que tenga que producirse. En la sentencia Del Cerro Alonso el TJUE estableció los requisitos que debe acreditar la diferencia de trato para ser legal al afirmar que “la desigualdad de trato controvertida ha de estar justificada por la existencia de elementos precisos y concretos, que caracterizan la condición de trabajo de que se trata, en el contexto específico en que se enmarca y con arreglo a criterios objetivos y transparentes, a fin de verificar si dicha desigualdad responde a una necesidad auténtica, si permite alcanzar el objetivo perseguido y si resulta indispensable al efecto” (el énfasis es añadido, Asunto C-307/05, apartado 58).

Si volvemos a la situación concreta de los funcionarios interinos docentes –que presenta una especificidad propia, reconocida por la propia Ley 2/2015 de empleo público - podemos comprobar que la diferencia de trato no responde a una necesidad auténtica y tampoco resulta indispensable. En el caso de los interinos que son llamados por lista, en muchos casos a lo largo de años, para cubrir una plaza vacante durante un curso académico completo (esto no sería aplicable, por tanto, en la cobertura de sustituciones, de la índole que sean, por períodos inferiores a un curso) nos encontramos ante un sistema regulado, estable y predecible en el tiempo para la cobertura de plazas docentes que podría acoger sin dificultad un mecanismo de “intercambio provisional” de destinos que fuese equivalente –si bien no idéntico, puesto que el artículo 99 de la Ley 2/2015 reserva la figura de la permuta a los funcionarios de carrera- a lo previsto para lo personal fijo. De esa forma, adaptando la figura a los perfiles propios del interino docente, se podría eliminar una diferencia de trato respecto a los docentes funcionarios que –a criterio de esta Institución- ni es indispensable ni responde a razones objetivas que estén suficientemente motivadas.

Esta solución resultaría plenamente coherente con la legalidad vigente, también y sobre todo con la de la Unión Europea; no generaría incremento presupuestario alguno para la administración autonómica; y no obligaría a realizar modificación legislativa alguna, puesto que mediante una orden podría regularse la figura del “intercambio provisional” de destinos de los docentes interinos sin afectar a las normas relativas a las permutas del personal fijo. Por último, pero no por esto menos importante, la recomendación que le cursa el Valedor do Pobo a la Consellería de Educación para que proceda a estudiar la implantación de la figura del “intercambio provisional” de interinos docentes tiene el fundamento teleológico de alentar, de una manera eficaz y eficiente, la consecución de los objetivos de conciliación de la vida laboral y familiar que aparecen formulados en el artículo 29 de la Ley 3/2011 de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia en Galicia, en el que se indica que “la Xunta de Galicia establecerá en todos sus centros y servicios medidas para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las empleadas y empleados públicos con responsabilidades familiares”.

Si la presente recomendación es atendida por la Consellería de Educación, entendemos que en el proceso de reflexión conducente a la implementación del sistema de “intercambios provisionales” deberían ser tomados en consideración los siguientes elementos: los intercambios tendrán la validez de un curso académico; sólo podrán producirse entre interinos (y no entre interinos y funcionarios –a diferencia de la opción que contemplaba la Orden de 17 de junio de 2004 que regulaba permutas provisionales- a fin de evitar que los “intercambios provisionales” tengan efecto alguno, aunque sea indirecto, sobre los procesos de concursos de traslados y movilidad funcional); y los solicitantes deberán tener el mismo cuerpo y especialidad; y, para finalizar, con el objetivo de no entorpecer el proceso de asignación de efectivos, el plazo para la solicitud de “intercambio provisional” debiera ser muy reducido, tras la publicación de la resolución definitiva de adjudicación de los destinos provisionales.

A partir de la documentación que le fue remitida al Valedor do Pobo por diversos ciudadanos en el contexto de otros expedientes (no es el caso del A.4.Q/14415/15 aquí analizado) tenemos constancia de que la información relativa a la práctica de la Xunta de Galicia de no conceder “intercambios provisionales” a los trabajadores interinos ha sido puesta en conocimiento de la Comisión Europea, que procedió a incorporarla al procedimiento de infracción 2014/4224 que está siguiendo contra España por la eventual vulneración de la Directiva 1999/70 en el sector público. El caso particular del “intercambio provisional” de los interinos docentes le ofrece a la administración educativa gallega la posibilidad de contribuir a la plena aplicación de la Directiva (de acuerdo con la obligación que estableció el TJUE en la importante sentencia del asunto Fratelli Constanzo), sin tener que afectar a las disposiciones legislativas existentes, incrementar el presupuesto o lesionar los derechos de terceros.

Para concluir es conveniente aclarar que esta recomendación no pretende avalar un inexistente “derecho subjetivo al intercambio provisional” del funcionario interino que, como ocurre por equivalencia en el caso del derecho a la permuta de los funcionarios, no es tal. Tanto la figura clásica de la permuta como la del “intercambio provisional” que pudiera ser establecido reglamentariamente tienen una naturaleza discrecional para la Administración (cómo se recoge en el tenor del artículo 99.1 de la Ley 2/2015, que subraya el carácter facultativo de la institución al afirmar que “se pueden autorizar permutas de puestos de trabajo...”) de manera tal que, aunque los efectivos solicitantes habían cumplido con los requisitos legalmente contemplados para su autorización, la solicitud de movilidad podría ser desestimada por la administración de manera motivada, siempre en atención a criterios objetivos de gestión de recursos humanos, debidamente razonados y sustentados en el interés general. Hay que dar visibilidad por lo tanto, en el contexto de esta queja, también a las legítimas potestades de autoorganización de las

administraciones públicas para insistir en el hecho de que esta recomendación del Valedor do Pobo se refiere al derecho del funcionario interino docente “a solicitar” el “intercambio provisional” por tiempo limitado -para un curso académico- del destino que le haya sido asignado (de manera equivalente a cómo lo hace el personal fijo) pero no se refiere al inexistente derecho subjetivo a que, aun cumpliendo requisitos, le tenga que ser concedido dicho intercambio ya que esta facultad resulta discrecional para la administración.

Por todo lo indicado en las líneas precedentes, entendemos ajustado recomendar a la consellería que se proceda a estudiar –dando pleno cumplimiento a la cláusula 4, sobre no discriminación, del Acuerdo marco sobre el trabajo de duración determinada, que figura en el anexo de la Directiva 1999/70/CE del Consejo sobre el trabajo de duración determinada- la posibilidad de implantar un mecanismo de “intercambio provisional” de destinos que sea equivalente (si bien no idéntico, puesto que el artículo 99 de la Ley 2/2015 reserva la figura de la permuta a los funcionarios de carrera) a lo previsto para lo personal fijo. Al adaptar la figura del “intercambio provisional” a los perfiles propios del interino docente, puede ser eliminada una diferencia de trato respecto a los docentes funcionarios que no es indispensable ni responde a razones objetivas que estén suficientemente motivadas, dando, además, la Consellería cumplimiento al mandato del artículo 29 de la Ley 3/2011 de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia en Galicia que dispone que “la Xunta de Galicia establecerá en todos sus centros y servicios medidas para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las empleadas y empleados públicos con responsabilidades familiares.

El otro supuesto comentado sobre el intercambio de trabajadores temporales se refiere a la posibilidad de que los interinos adscritos a otras consellerías (diferentes de Educación) puedan acceder a una permuta. En el expediente Q/954/16 se disecciona esta discusión planteada por una trabajadora interina de la Consellería de Política Social, sugiriéndose desde esta defensoría que se lleve a cabo un estudio sistemático sobre la cuestión, teniendo en cuenta las diferencias con respecto al caso anterior. Aunque la solicitud de apertura de la queja fue a instancia de una empleada de la consellería de Política Social, dado que el contenido del asunto se refiere a personal dependiente de la administración autonómica gallega, consideramos necesario remitir copia de la sugerencia a la Dirección General de Función Pública para a su consideración y efectos, dado que es el organismo responsable de la ejecución de la política de personal de la Administración de la Xunta de Galicia, coordinando la actuación de los órganos competentes en materia de personal de las distintas Consellerías y de los organismos autónomos dependientes de ellas.

Adentrándonos en el caso concreto, debemos mencionar en primer lugar que la posición de la Consellería de Política Social se centraba en una mera transcripción del artículo 17 del convenio colectivo único para el personal laboral de la Xunta de Galicia que establece que “se podrán conceder permutas o rotaciones de puesto de trabajo entre dos o más trabajadores/as, personal fijo, cuando concurran las siguientes circunstancias...”. En el informe se enfatizaba, en negrita, que sólo el personal fijo puede optar a la concesión de una permuta.

A nuestro entender, el informe remitido por la Consellería de Política Social con relación al expediente A.4.Q/954/16 resulta reduccionista en su fundamentación al limitarse a transcribir el artículo 17 del convenio colectivo único de la Xunta de Galicia. De manera elocuente, el informe evita hacer mención de la norma cuya aplicación jurisdiccional ha hecho mudar a lo largo de la última década las “condiciones de trabajo” de los funcionarios interinos en España y también elude referirse a los principios jurídicos aplicables a este asunto, que son los de la primacía y del efecto directo del derecho de la Unión Europea.

En nuestro análisis, cabe remitirse a las argumentaciones ya esgrimidas en el expediente Q/14415/15 reproducido en las líneas inmediatamente anteriores en cuanto a los aspectos genéricos de la aplicabilidad de la figura de la permuta a los interinos se refiere. Pero la queja A.4.Q/954/16 reviste una particularidad especial, pues las características laborales de los docentes que ocupan vacantes difiere de los interinos de otras consellerías, por lo que deben introducirse considerandos que tengan en cuenta tal especificidad, justificando así finalmente la elaboración de una sugerencia y no recomendación como en el caso anterior.

El Valedor do Pobo ya ha afirmado en la Recomendación anterior dirigida a la Consellería de Educación, en el caso de la situación concreta de los funcionarios interinos docentes – que presenta una especificidad propia, reconocida por la propia Ley 2/2015 de empleo público -, que la diferencia de trato no respondía a una necesidad auténtica y tampoco resultaba indispensable para la organización del servicio público. En cuyo caso, al ser los interinos docentes llamados por lista -en muchos casos a lo largo de años- para cubrir una plaza vacante durante un curso académico completo (esto no sería aplicable, por tanto, en la cobertura de sustituciones, de la índole que sean, por períodos inferiores a un curso) se puede observar la existencia de un sistema reglado, estable y predecible en el tiempo para la cobertura de plazas docentes que podría admitir sin dificultad la implementación de un mecanismo de “intercambio provisional” de destinos que fuera equivalente -si bien no idéntico, puesto que el artículo 99 de la Ley 2/2015 reserva la figura de la permuta a

los funcionarios de carrera- a lo previsto para lo personal fijo. De esa forma, adaptando la figura a los perfiles propios del interino docente, se podría eliminar una diferencia de trato respecto a los docentes funcionarios que, a criterio de esta Institución, ni es indispensable ni responde a razones objetivas que estén suficientemente motivadas.

Esta solución resultaría plenamente coherente con la Directiva 1999/70; no generaría incremento presupuestario alguno para la administración autonómica; y no obligaría a realizar modificaciones legislativas puesto que mediante una orden podría regularse la figura del “intercambio provisional” de destinos de los docentes interinos sin afectar a las normas relativas a las permutas del personal fijo. En opinión del Valedor do Pobo, si la Consellería de Educación acepta la Recomendación de avanzar en la implementación de un sistema de “intercambios provisionales” el alcance de este debería ser limitado para que sólo accedieran al mismo los interinos, evitando que se produjeran intercambios entre interinos y funcionarios -la diferencia de la opción que estuvo contemplada en la Orden de 17 de junio de 2004 de la Consellería de Educación que regulaba permutas provisionales- con la finalidad de impedir que los “intercambios provisionales” de los interinos pudieran tener un impacto, aunque fuera indirecto, sobre los procesos de concursos de traslados y de movilidad de los funcionarios.

En resumen, por lo tanto, el Valedor do Pobo ya ha emitido una Recomendación para que sea implantado un sistema que permita el intercambio provisional de destinos, con una duración estable de un curso académico, en el caso de los funcionarios interinos docentes.

Sin embargo, la extrapolación genérica de la figura del “intercambio provisional” para el conjunto de los funcionarios interinos de la Administración autonómica resulta difícil de defender al faltar un elemento de predictibilidad en la duración de la relación laboral que sí está presente en el ámbito del interino docente, que cuando es llamado por lista para cubrir una plaza vacante firma un contrato laboral que se va a extender de manera homogénea durante un curso académico; lo que facilita la movilidad y el intercambio. Esta certeza sobre la duración de la relación laboral no se da en un porcentaje muy significativo de situaciones de interinidad que se producen para atender a la cobertura temporal de una plaza por motivos diversos ligados a la sustitución de un titular que se puede reincorporar en cualquier momento a la misma. En esos supuestos la diferencia de trato entre funcionarios de carrera e interinos (a efectos de limitar la movilidad de estos últimos) parece obedecer a razones objetivas y responde a una necesidad auténtica de la ordenación del servicio público.

A pesar de lo dicho, el Valedor do Pobo considera oportuno sugerir que la Consellería de Política Social (y, con carácter más general, la Dirección General de Función Pública dependiente de la Consellería de Facenda) lleve a cabo un estudio que permita determinar qué posibilidades reales existen de implantar un sistema que permita el “intercambio provisional” de destinos en el caso de aquellos interinos que están cubriendo, durante períodos superiores a un año, una plaza vacante que esté pendiente de inclusión en la oferta de empleo público; si bien este mecanismo no tendría que incluir a aquellos interinos que cubran una sustitución, hayan sido contratados para un programa temporal o para atender a una acumulación de tareas de carácter excepcional y circunstancial.

Este mecanismo, sin duda, resultaría más complejo del que el Valedor do Pobo ha recomendado que se implante (en vez de sugerido que se estudie) en el ámbito de las interinidades docentes. Pero, en cualquier caso, esta Institución entiende que -a pesar de la dificultad inherente a la cuestión- la Xunta de Galicia está obligada a proceder a un estudio sistemático del problema a fin de dar cumplimiento, de una manera eficaz y eficiente, a los mandatos relativos a la conciliación de la vida laboral y familiar que aparecen formulados en el artículo 29 de la Ley 3/2011 de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia en Galicia, en la que se indica con meridiana claridad que “la Xunta de Galicia establecerá en todos sus centros y servicios medidas para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las empleadas y empleados públicos con responsabilidades familiares”.

Ciertamente, la eventual implantación de un sistema orientado a permitir los intercambios provisionales de destino entre funcionarios interinos por vacante obligaría a establecer cautelas para hacer patente que el interino tiene que conservar el código inicial de la RPT con el que accedió a la administración (aunque se haya beneficiado de un “intercambio provisional” con otro interino) de manera tal que si la plaza con su código es incluida en la OPE y pasa a ser ocupada (mediante acceso libre o promoción interna) el contrato que finalizará será la del interino identificado por el código y no lo del que está ocupando temporalmente ese puesto de trabajo. O dicho de otro modo, la condición resolutoria de los intercambios provisionales debería ser que una de las plazas intercambiadas sea incluida en la OPE, lo que desharía el intercambio y obligaría a los beneficiarios a regresar al puesto de trabajo con el código de RPT con el que accedieron a la administración.

A partir de la documentación que le fue remitida al Valedor do Pobo en el contexto de la presente queja, tenemos constancia de que la información relativa a la práctica de la

Xunta de Galicia de no conceder “intercambios provisionales” a los trabajadores interinos ha sido (por varios ciudadanos) puesta en conocimiento de la Comisión Europea, que procedió a incorporarla al procedimiento de infracción 2014/4224 que está siguiendo contra España por la eventual vulneración de la Directiva 1999/70 en el sector público. En el caso concreto del “intercambio provisional” de los funcionarios interinos, el Valedor do Pobo considera que la administración gallega tiene la posibilidad realizar un estudio sistemático que permita identificar las vías para dar plena aplicación a la Directiva (de acuerdo con la obligación que estableció el TJUE en la importante sentencia del asunto Fratelli Constanzo, que afirma que todas las administración territoriales -no sólo la central- deben dar cumplimiento a los mandatos del derecho de la UE), sin que dichas medidas impliquen un incremento presupuestario o una lesión de los derechos de terceros. El Valedor considera, en ese sentido, que existe margen para que la Xunta de Galicia estudie la posibilidad de atenuar la diferencia de trato existente entre funcionarios de carrera e interinos en el ámbito de la permuta (“intercambio provisional” en el caso de los interinos) de puestos de trabajo a fin de avanzar en el reconocimiento gradual del derecho a la movilidad de los interinos por vacante.

Para concluir hace falta aclarar que esta sugerencia no pretende avalar un inexistente “derecho subjetivo al intercambio provisional” del funcionario interino que, como ocurre por equivalencia en el caso del derecho a la permuta de los funcionarios, no es tal. Tanto la figura clásica de la permuta como la del “intercambio provisional” que pudiera ser establecido reglamentariamente tienen una naturaleza discrecional para la Administración (cómo se recoge en el tenor del artículo 99.1 de la Ley 2/2015, que subraya el carácter facultativo de la institución al afirmar que “se pueden autorizar permutas de puestos de trabajo...”) de manera tal que, aunque los efectivos solicitantes habían cumplido con los requisitos legalmente contemplados para su autorización, la solicitud de movilidad podría ser desestimada por la administración de manera motivada, siempre en atención a criterios objetivos de gestión de recursos humanos, debidamente razonados y sustentados en el interés general. Hay que dar visibilidad por lo tanto, en el contexto de esta queja, también a las legítimas potestades de autoorganización de las administraciones públicas para insistir en el hecho de que esta sugerencia del Valedor do Pobo se refiere a que la Xunta de Galicia debe estudiar las fórmulas adecuadas para el reconocimiento del derecho del funcionario interino por vacante “a solicitar” o “intercambio provisional” del destino que le haya sido asignado (de manera equivalente a como lo hace el personal fijo) pero no se refiere al inexistente derecho subjetivo a que, aun cumpliendo requisitos, le tenga que ser concedido dicho intercambio ya que esta facultad resulta discrecional para la administración.

En conclusión, la sugerencia que se remite a la Consellería de Política social y a la Dirección General de Función Pública se centra en proponer la realización de un estudio sistemático -dando pleno cumplimiento a la cláusula 4, sobre no discriminación, del Acuerdo marco sobre el trabajo de duración determinada, que figura en el anexo de la Directiva 1999/70/CE del Consejo sobre el trabajo de duración determinada- de la posibilidad de implantar un mecanismo de “intercambio provisional” de destinos que sea equivalente (si bien no idéntico, puesto que el artículo 99 de la Ley 2/2015 reserva la figura de la permuta a los funcionarios de carrera) a lo previsto para el personal fijo. Al adaptar la figura del “intercambio provisional” a los perfiles propios de los interinos que cubren una plaza vacante que se encuentra pendiente de inclusión en la OPE, puede ser eliminada una diferencia de trato respecto a los funcionarios de carrera que no es indispensable ni responde a razones objetivas que estén suficientemente motivadas, dando, además, la Consellería cumplimiento al mandato del artículo 29 de la Ley 3/2011 de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia en Galicia que dispone que “la Xunta de Galicia establecerá en todos sus centros y servicios medidas para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las empleadas y empleados públicos con responsabilidades familiares.

En otros expedientes relativos a la permuta tramitados durante el 2016, la discusión se genera por la denegación de las solicitudes por las administraciones afectadas, aun siendo todos los afectados funcionarios de carrera. Tal fue el caso de los expedientes Q/12855/16 y Q/12856/16 que afectaban al Ayuntamiento de Vigo y a la Diputación Provincial de Pontevedra. En este caso no se aprecia vulneración de los derechos de las peticionarias pues, tras el estudio del caso, esta defensoría concluye que el acuerdo adoptado por la Xunta de Gobierno Local con fecha de 26 de agosto de 2016 en relación a la solicitud de permuta se encuentra suficientemente motivado en sus considerandos y no puede ser objeto de censura alguna, en consecuencia, por parte de esta Institución, que tiene como misión principal el control de la arbitrariedad de las decisiones adoptadas por las administraciones públicas gallegas.

Como se indica en el mencionado acuerdo, el régimen jurídico aplicable al asunto es lo del artículo 99 de la vigente Ley 2/2015, de 29 de abril, de Empleo Público de Galicia, que alcanza en su regulación a las permutas que se autoricen entre funcionarios de las entidades locales de Galicia. En el informe del Ayuntamiento de Vigo se indica que en el expediente de las autoras de la queja no concurre uno de los requisitos exigidos por la normativa para la autorización de una permuta al no existir idéntico nivel de complemento retributivo, puesto que una de las solicitantes tiene un complemento de destino nivel 19 y otra un nivel 20.

A mayor abundamiento, el informe del Ayuntamiento hace énfasis en la naturaleza discrecional que tiene para la Administración a autorización de las permutas (citando el artículo 99.1, párrafo primero, de la Ley 2/2015, de 29 de abril, que subraya el carácter facultativo de la institución al afirmar que "se pueden autorizar permutas de puestos de trabajo entre personal funcionario de carrera de la misma Administración pública...") de manera tal que, como precisa el informe municipal, aun cumpliéndose por los efectivos solicitantes los requisitos legalmente contemplados para su autorización -lo cual no se da en el presente expediente, como ya se expuso- podría ser desestimada una solicitud de permuta de forma debidamente motivada, siempre en atención a criterios objetivos de gestión de recursos humanos, debidamente razonados y sustentados en el interés general.

En este punto, debemos recordar que la administración pública disfruta de una capacidad de gestión y autoorganización en virtud de la cual puede estructurar sus servicios de la forma que consideren más acomodada para una mayor eficacia. El principio rector de la autoorganización administrativa debe ser la búsqueda de la gestión óptima de los intereses colectivos, lo que requiere de una gestión eficaz con los recursos disponibles.

En esta facultad de autoorganización es característica la discrecionalidad, que domina su ejercicio, y que no debe confundirse con la arbitrariedad, siempre prohibida. Precisamente, para evitar que el acto adolezca de arbitrariedad, este debe estar debidamente motivado y tener una justificación objetiva, bajo los preceptos de la normativa vigente.

Teniendo en consideración esas potestades de autoorganización y de organización del personal propio que caracterizan a las administraciones locales y partiendo de la premisa de que ni la legislación ni la jurisprudencia consideran la posibilidad de permutar puestos de trabajo como un derecho vinculado al ejercicio de la función pública, consideramos que la decisión adoptada por el Ayuntamiento de Vigo en el asunto objeto de queja entra en el margen de discrecionalidad de esa administración en la organización de sus recursos humanos.

En ese sentido, no cabe calificar como arbitraria la interpretación literal hecha por el Ayuntamiento del requisito del mismo nivel de concepto retributivo que recoge la normativa aplicable al asunto puesto que, como se explicita en el informe, no sería ajustado a Derecho que el espíritu y finalidad de la ley sea la de que el gestor de recursos humanos efectúe una determinación de qué constituye "mismo nivel de concepto retributivo", dado que no sólo constituiría una actuación arbitraria, sino que se

incumpliría la voluntad del legislador de homogeneizar y actualizar el régimen jurídico de una figura tan singular como la de la permuta, sin haber sido consciente de la necesidad de haber establecido, con mayor grado de concreción, un régimen específico para el personal al servicio de las entidades locales.

Por último, debe hacerse referencia al expediente Q/326/16 en el que se insta la intervención del Valedor do Pobo al considerar los interesados que existe una clara desventaja para los miembros de la policía local de Galicia, pues la Ley 4/2007 de coordinación de las policías locales de nuestra comunidad convierte la figura de la permuta del artículo 44 en un sistema nulo o de selección al exigir muchos más requisitos que el Reglamento funcionarios de la administración local de 1952 por el que se rigen en las restantes comunidades autónomas. Afirmaban los dicentes que resulta discriminatorio que un administrativo de un ayuntamiento del grupo C1 pueda permutar con otro de otra localidad haciendo uso del Reglamento de funcionarios de la administración local y que un policía de escala básica y grupo C1 (también funcionario de la administración local) no pueda hacerlo por los requisitos que, a mayores, exige la Ley de coordinación, vulnerándose el derecho a la igualdad reconocido constitucionalmente. Aunque en un primer informe ya en el año 2015 sobre esta cuestión, la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza indicaba que el cambio normativo previsto para adaptar la Ley de Coordinación de Policías Locales a la actual legislación estatal, con implicación directa en el texto autonómico se contemplaba la revisión de esta problemática. A la vista de esta información, procedimos a la conclusión temporal del expediente, a la espera de la materialización efectiva de esta reforma, confiando en que, una vez iniciados ya los trabajos preparatorios de la revisión del texto normativo de la ley mencionada, la consellería actualizase y adaptase esta regulación. No obstante, los autores de la queja recibieron información acerca de que el proyecto legislativo no recogía los cambios esperados sobre el problema de la permuta, lo que motivó la apertura de un nuevo expediente en el año 2016. Finalmente, se confirmó que el texto definitivo de la Ley 9/2016 de modificación de la Ley 4/2007 de coordinación de policías locales de Galicia, suprime en su totalidad el apartado c) del artículo 44 sobre permutas, eliminando así la exigencia de que los solicitantes tengan que tener diez años ininterrumpidos de servicio activo y con un número de años de servicio que no difiera entre sí en más de diez años. De esta forma, queda satisfecha la reivindicación de los interesados.

F) Promoción y carrera profesional

La promoción es uno de los derechos recogidos en el Estatuto Básico de la Función Pública, en el que se asegura que las oportunidades de ascenso se rigen según los

principios de igualdad, mérito y capacidad, existiendo varias modalidades de subir puestos en el escalafón laboral.

En la promoción de los funcionarios de carrera existen cuatro formas de ascenso laboral: carrera horizontal en la que se asciende de grado, categoría o escalón sin necesidad de cambiar de puesto de trabajo; la carrera vertical que consiste en el ascenso en la estructura de puestos de trabajo por los procedimientos de provisión establecidos; promoción interna vertical consiste en el ascenso desde un cuerpo o escala de un Subgrupo o Grupo de clasificación profesional a otro superior en el supuesto de que éste no tenga Subgrupo; y promoción interna horizontal que supone el acceso a cuerpos o escalas del mismo Subgrupo profesional.

Destaca aquí la recomendación dirigida a la Consellería de Sanidade sobre el reconocimiento de la carrera profesional del personal estatutario de enfermería.

La representante del sindicato de estos profesionales sanitarios instó la actuación de la Valedora alegando que los múltiples y reiterados recortes en materia de derechos laborales y económicos, que supuso la suspensión del Acuerdo Retributivo 2008-2012, que recayeron sobre los empleados públicos resultan en este momento injustos y desproporcionados, toda vez que a día de hoy, las circunstancias económicas y la gravedad de la crisis mudaron, lo que permitiría activar los mecanismos para hacer efectivo el derecho a la carrera profesional.

En el informe emitido por la Consellería de Sanidade consta que las medidas cuestionadas afectan a la totalidad de los empleados públicos, y resultaron y resultan vinculantes e indisponibles para la administración sanitaria gallega. Se indica también que, en lo que respecta a actuaciones futuras habrá que esperar a conocer la Ley de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para 2017, o cualquiera otra modificación normativa, en el ámbito del empleo público, para valorar su viabilidad.

A nuestro entender, en el análisis de esta problemática deben diferenciarse dos peticiones básicas:

La primera de ellas tiene un carácter general y se refiere a los recortes de los derechos laborales y retributivos que ha experimentado el personal de enfermería del SERGAS en los últimos años. La misma autora señala en su escrito que estos recortes no afectan exclusivamente a los profesionales de la enfermería sino que alcanzan “a la generalidad de los empleados públicos”. El Valedor ha recibido diversas quejas procedentes de otros colectivos de empleados públicos, dándole a las mismas un tratamiento similar que coincide, en lo sustancial, con lo afirmado por la Administración sanitaria gallega en este caso cuando señala que las medidas de limitación de derechos laborales y retributivos incorporadas a normas presupuestarias con rango de ley resultan vinculantes y son indisponibles para la Xunta; por lo tanto, la Administración, al aplicar las previsiones legislativas, no comete ningún acto censurable que deba ser sometido al control del Valedor.

Ciertamente, resulta deseable que los acuerdos laborales conseguidos por la administración con los agentes sociales (entre muchos otros el Acuerdo 2008-2012 al que hace referencia el escrito de queja) que fueron suspendidos a raíz de la crisis sean progresivamente reactivados en la medida en que se consolida el proceso de recuperación económica. Sin embargo, el Valedor no debe interferir en la materialización de la competencia presupuestaria que es exclusiva del Parlamento de Galicia. Como hemos indicado en otros asuntos, la ley de presupuestos no es una norma común que genere un efecto singular injusto y respecto a la que podría instarse un pronunciamiento del Valedor sino que es una norma que funciona, en un contexto de rígido control del déficit público, como un sistema de vasos comunicantes en el que las decisiones concretas de gasto generan repercusiones sobre otras partidas relevantes. Desde este punto de vista, debe salvaguardarse la competencia exclusiva del órgano parlamentario para pronunciarse, con una visión holística y de conjunto de las necesidades a atender, sobre el proceso global de asignación de los recursos financieros disponibles.

La segunda de las cuestiones suscitadas por la autora se refiere a la reactivación de la carrera profesional de los enfermeros/las. Toda vez que el derecho a la promoción profesional constituye un elemento esencial del empleo público, el Valedor considera que las administraciones deben imponer las menores limitaciones posibles al mismo. En ese sentido, cabe señalar que la suspensión de la carrera y promoción profesional que se materializó a través de las sucesivas leyes de presupuestos de Galicia desde 2010 tiene un efecto exclusivamente económico que no debería ser obstáculo para permitir que los Comités de Evaluación previstos en la normativa pudieran actuar (evaluando los méritos de los solicitantes y emitiendo las propuestas de resolución) a fin de que la Dirección General de Recursos Humanos del SERGAS pudiera emitir las correspondientes resoluciones de reconocimiento de nivel, sin efectos económicos. El derecho a la

promoción y a la carrera de los enfermeros/as, por lo tanto, puede ser parcialmente satisfecho mediante la aplicación del sistema de reconocimiento profesional previsto en la normativa, si bien las resoluciones de la Dirección General que integren en el nivel correspondiente a los candidatos que hayan superado la evaluación deberán señalar que carecerán de efectos económicos hasta el momento en el que la ley de presupuestos que corresponda levante la suspensión decretada desde 2010.

Como conclusión, recomendamos a la Consellería de Sanidade que adoptara las medidas necesarias para reactivar la carrera profesional del personal estatutario de Enfermería, creando los Comités de Evaluación donde no estén funcionando y procediendo al reconocimiento, sin efectos económicos, de los nuevos niveles de carrera obtenidos. Sin embargo, la consellería no ha aceptado esta recomendación.

G) Condiciones laborales de los empleados públicos

Los condicionantes que actúan en el desarrollo de la actividad laboral suelen ser objeto de consideración por el Valedor do Pobo.

Discrepancias sobre horarios, turnos de trabajo establecidos, condiciones ergonómicas, riesgos asociados al trabajo o salario, originan la intervención de la Institución.

Dado el contenido diverso de las quejas agrupadas en este epígrafe, consideramos convenientes subdividirlas en los siguientes apartados:

a- Retribuciones salariales y extrasalariales

La suspensión de ciertos acuerdos firmados entre la administración y el personal a su servicio con anterioridad a la implantación de las medidas de sostenibilidad financiera ha provocado que numerosos trabajadores del sector público acudiesen a esta Institución.

Destacan en el año 2016 varios expedientes en los que los interesados consideran que, ante la recuperación económica que se percibe en nuestro país, no tendrían ya justificación las medidas adoptadas en materia salarial que impiden alcanzar los objetivos de incremento retributivo adoptados en los Pactos de contratación anteriores a la crisis

Destaca aquí la investigación relativa al importe de los pluses de nocturnidad y festividad que perciben los trabajadores de los PACs dependientes del Servicio Gallego de Salud por el número de interesados que sobre el mismo asunto solicitaron la intervención de la Valedora (se tramitaron 85 expedientes).

Los profesionales sanitarios que trabajan en los PACs consideraban discriminatorio recibir el 80% del plus de nocturnidad y festividad, mientras que los profesionales de los centros hospitalarios de igual categoría, perciben el 100% de tales complementos, cuando realizan en ambos casos un idéntico trabajo. Indicaban que la Consellería de Sanidade y las Organizaciones sindicales firmaron el Acuerdo 2008-2010 publicado en el DOGA de 16 de junio de 2008, y en el que se recogía, entre otras cuestiones, las reivindicaciones que originan este expediente, pactándose qué tales complementos se aplicarían de modo automático y progresivo hasta conseguir el 100% en 2010. El incumplimiento de este pacto provoca una situación injusta y desigual, amparada por el ajuste presupuestario derivado de la crisis, impidiendo a la Administración cumplir con los compromisos firmados.

Solicitado el informe a la Consellería de Sanidade, la administración remitió con fecha de 13 de julio de 2016, un escrito señalando que el artículo 13 de la Ley 9/2009 de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2010 se establecía que durante el año 2010, debido a las actuales circunstancias económicas excepcionales y conforme al previsto en la línea diez del artículo 38 de la Ley 7/2007 por la que se aprueba el estatuto básico del empleado público, la suspensión de la aplicación de los pactos o acuerdos que habían podido suponer incrementos retributivos.

Esta suspensión fijada en una norma con rango de ley -no existe ningún decreto específico de suspensión- se aplicó a diversos incrementos retributivos, entre ellos el previsto para los complementos de nocturnidad y festividad en la disposición transitoria segunda del Acuerdo sobre ordenación y provisión de puestos de trabajo, jornada, retribución y condiciones de trabajo del personal médico y diplomado en enfermería de los puntos de atención continuada publicado en el DOG de 16 de junio de 2008.

Las sucesivas leyes de presupuestos de la Comunidad Autónoma mantuvieron la suspensión. En la actualidad, la suspensión viene establecida en el artículo 12 de la Ley 12/2015, de 24 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2016.

El informe de la Consellería de Sanidad finaliza estableciendo que, en consecuencia, la medida que motiva la queja del personal resulta de la aplicación de la Ley de presupuestos de la Comunidad Autónoma de Galicia, por lo que de aplicarse el indicado en la reclamación supondría vulnerar la legalidad vigente.

Como primera consideración por nuestra parte, es importante partir del hecho de que esta pretensión excede de la competencia común y habitual del Defensor del Pueblo que se acostumbra a proyectar sobre el control de los actos y resoluciones de la Administración pública de la Comunidad Autónoma y de sus agentes. En la queja que nos ocupa, se busca más bien instar al control, por parte del Defensor, de las leyes presupuestarias que encorsetan las posibilidades de actuación de la Administración sanitaria y que dan lugar a las situaciones que usted considera vulneratoria de los derechos del colectivo a lo que pertenece (médicos y personal de enfermería de los PACs).

Entrando en el fondo del asunto, respeto a la suspensión de los compromisos asumidos por la Xunta de Galicia en relación con el avance gradual hacia la analogía retributiva entre los profesionales de los PACs y los centros hospitalarios, la Consellería de Sanidad trae a colación en su escrito que esta suspensión tiene base legal ya que fue establecida en el artículo 13 de la Ley 9/2009, de 23 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2010 estableciendo expresamente que quedarán en suspenso los pactos o acuerdos que habían implicado aumentos retributivos, en consideración a la situación de crisis económica existente. Ante esta interdicción legal a Administración sanitaria no puede proceder a aplicar el incremento retributivo recogido en el Acuerdo 2008-2010 publicado en el DOGA de 16 de junio de 2008.

De igual forma que viene aconteciendo con otros sectores de empleados de la administración pública gallega, y tal y como ven reconociendo mismo la jurisprudencia, la existencia de una previsión legislativa expresa en la norma presupuestaria como ocurre en el presente expediente de queja, impide el pago de los incrementos retributivos previstos con anterioridad, y debe bloquearse la eficacia del pactado mediante convenio. Esta última conclusión parece indiscutible y exonera de responsabilidad a la Administración autonómica que, evidentemente, no puede abonar los porcentajes de equiparación acordados a la luz de la prohibición incorporada a la norma presupuestaria.

Con todo, también la propia jurisprudencia más reciente, (como también acontece en otros supuestos de equiparación salarial como por ejemplo lo de la enseñanza

concertada), parece detectarse una tendencia hacia la preservación del derecho subjetivo mediante el estímulo de la negociación entre las partes, mostrando la necesidad de retomar un diálogo entre la administración y los empleados para avanzar hacia una recuperación -siquiera parcial o gradual- del componente salarial del que se ve privado el trabajador puesto que, en defecto de acuerdo habilitante establecido por la Administración, el ejercicio del derecho del que es titular el trabajador que cuenta con los requisitos exigidos para devengar dicha remuneración, resulta inviable. Nuestros tribunales señalan que la suspensión del abono, cuando haya insuficiencia presupuestaria, se constituye en garantía de pago (...), aunque se retrase hasta que haya partida presupuestaria. Dicta consideración implica que deberá existir un estímulo para retomar las negociaciones orientadas hacia la suscripción de acuerdos (con los calendarios y la gradualidad que la compleja situación presupuestaria permita) que permitan conseguir la equiparación solicitada y asumida en el año 2008. En todo caso, serán las propias normas presupuestarias las que permitan y confirmen la disposición de crédito suficiente restaurar los objetivos iniciales.

En conclusión, tras el análisis de sus alegatos y de las respuestas formuladas por la administración sanitaria sólo es posible alcanzar una conclusión, que resulta casi tautológica. La administración se encuentra plenamente sometida a la ley y las leyes de presupuestos gallegas de los últimos años establecieron -en virtud del ajuste extraordinario que debieron acometer las cuentas públicas- restricciones que alcanzan a los compromisos (establecidos por la Xunta tras la negociación con los agentes sociales, como el acuerdo mencionado del año 2008; acordados entre las partes mediante convenio colectivo; o bien previstos en normativa autonómica) sobre la analogía retributiva de los pluses de nocturnidad y festividad de los personal sanitario de los PACs y Centros Hospitalarios. En consecuencia, ni la Xunta de Galicia infringió norma alguna ni el defensor gallego debe dirigirle recomendación en ese sentido.

El artículo 30 de la Ley del Valedor do Pobo contempla, con todo, la posibilidad de que, si como consecuencia de sus investigaciones se llegara al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Parlamento de Galicia o a la Administración a modificación de la misma. La aplicación de la dicha disposición al presente asunto podría a priori parecer plausible, con todo, tampoco resulta oportuna. En el expediente se constata, ciertamente, la existencia de una situación injusta para el personal de los PACs, que fue así reconocido tácitamente en el momento que se llega recoger en el pacto firmado en el 2008. Pero, en este asunto, no se puede derivar de esa circunstancia el automatismo de que el Defensor deba dirigir una propuesta o sugerencia al Parlamento de Galicia de modificación normativa, que en este caso sería el pertinente, puesto que,

cuando analizamos las implicaciones de la norma presupuestaria, no nos encontramos ante una norma común que genera un efecto singular injusto. La ley de presupuestos funciona más bien, en un contexto de rígido control del déficit, como un sistema de vasos comunicantes en el que las decisiones concretas de gasto generan repercusiones sobre otras partidas relevantes. Desde ese punto de vista, tiene que ser una competencia exclusiva del órgano parlamentario pronunciarse, con una visión holística y de conjunto, sobre el proceso global de asignación de los recursos financieros disponibles. Por eso, resultaría improcedente que el Defensor interfiriera en la dicha función exponiendo una recomendación sobre la asignación de partidas presupuestarias concretas, como las que fueron analizadas en esta queja.

Aun teniendo presente las cautelas enunciadas en el párrafo anterior, parece oportuno indicar que la Xunta de Galicia deberá considerar -no como una obligación inmediata de resultado pero sí como una obligación de comportamiento a futuro- retomar el diálogo social a fin de recuperar acuerdos que permitan (con la gradualidad que exija la contención del gasto) incluir, en los sucesivos proyectos de presupuestos previsiones relativas a los compromisos de equiparación. Pero los tiempos para retomar estos compromisos serán pautados por la propia administración en atención a las circunstancias económicas que nos alcanzan.

Estos mismos argumentos también se esgrimieron frente a las reivindicaciones planteadas en la queja Q/19571/14 (finalizada en el año 2016), en la que los representantes de los docentes de la enseñanza concertada denuncian la existencia de desigualdades entre las retribuciones de los profesores de colegios públicos y sus representados. Ante el argumento esgrimido sobre que el ajuste presupuestario derivado de la crisis ha impedido a la Administración cumplir tanto con los compromisos unilaterales asumidos por la propia administración (como los acuerdos adoptados para lograr el avance hacia la progresiva equiparación salarial con la enseñanza pública que prevé el artículo 117.4 de la Ley Orgánica de Educación) como de los derivados del convenio colectivo suscrito entre los empresarios y trabajadores de la enseñanza privada, esta Institución se pronuncia en el mismo sentido que en el caso del personal de los PACs, sugiriendo a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria retomar el diálogo social en el momento en que presupuestariamente esto resulte factible.

b- Jornadas, permisos y conciliación de la vida laboral y personal

Las últimas medidas adoptadas por los órganos legislativos en materia de función pública, modificando jornadas y permisos, han tenido en cuenta la flexibilidad horaria que

permite, en buena medida, adaptar la jornada laboral a las circunstancias personales y lograr así una buena integración tanto de empleados con responsabilidades familiares (madres en período de lactancia o padres con niños pequeños a su cargo, trabajadores que necesiten cuidar de una persona mayor...) como de otros colectivos como trabajadores con necesidades especiales de desplazamiento o discapacitados físicos.

En términos generales, consideramos que se han registrado importantes avances en la regulación de la jornada laboral en lo que respecta a la posibilidad de que los empleados del sector público puedan conciliar su trabajo con su vida personal y familiar.

Esta percepción surge no sólo de la constatación de la actual legislación aplicable, sino del análisis pormenorizado de las quejas que llegan a esta institución en materia de conciliación laboral, en las que, durante el año 2016 no se ha podido apreciar vulneración alguna de los derechos de los trabajadores públicos, y donde destacan las medidas adoptadas y las mejoras aprobadas para permitir la conciliación de la vida familiar y laboral, así como la buena disposición de la administración para alcanzar acuerdos que satisfagan a todas las partes implicadas. Tal es el caso del expediente Q/13358/16, en los que se solventó la incidencia detectada asumiendo la Xunta el compromiso efectivo de dar respuesta satisfactoria a las solicitudes de reducción de jornada formuladas.

En otros casos, se comprobó la correcta actuación de la administración, Q/63666/16, en el que la propia petición de permiso para atender a un familiar hospitalizado carecía de base legal toda vez que la trabajadora de la administración autonómica se encontraba disfrutando en esas fechas de las vacaciones. Así, según la Ley 2/2015 de empleo público de Galicia, en los casos de accidente la enfermedad grave de un familiar en primer grado de consanguinidad o afinidad, el personal de la administración tiene derecho a un permiso para atender al cuidado de esas personas con una duración máxima de treinta días naturales. La norma reconoce plena y expresamente las interrupciones de los períodos vacacionales en determinados supuestos (permisos por lactancia, parto, adopción o acogimiento, o de otro progenitor por parto, adopción o acogimiento de un hijo, o períodos de incapacidad temporal), pero no sucede lo mismo cuando se da una situación que puede originar un permiso por enfermedad grave de un familiar. En tal caso, una vez finalizados los días de vacaciones, si la situación persiste, puede iniciarse un permiso de las características. En tal caso, deberá aportarse documento justificativo

actualizado que confirme la continuidad de la situación de hospitalización el reposo domiciliario del familiar. El permiso por enfermedad de familiar está concebido para poder ausentarse justificada y retribuidamente del puesto de trabajo, por lo que está aceptado doctrinal y jurisprudencialmente que no es preciso ejecutar ese derecho dado que es necesario ausentarse del trabajo mientras hay vacaciones. Tales permisos o licencias son precisamente para ausentarse del trabajo, por lo que durante el período vacacional falta esa primera circunstancia.

c- Modificación del centro de trabajo

Destaca en este apartado un grupo de expedientes de idéntico contenido (Q/1145/16 a 12382/16) iniciados a raíz de la petición de firmas promovida por los trabajadores de los servicios de coordinación de las urgencias del 112 y del 061 quienes nos transmitían su desconformidad con el traslado de los servicios de coordinación de las urgencias del 112 y del 061 al nuevo edificio habilitado por la Xunta de Galicia a tales efectos en el Ayuntamiento de A Estrada. Como argumento mencionaban la falta de comunicación e información al respecto, carencia de razones técnicas de mejora en la prestación del servicio que justifique el traslado, aumento del gasto público, pérdida de las inversiones ya realizadas en los espacios actuales, dificultad para la conciliación de la vida laboral y familiar, y empeoramiento del clima laboral.

Solicitado informe a la Consellería de Sanidad, la administración nos remitió un escrito en lo que ponen de manifiesto que la Fundación Pública de Urgencias Sanitarias de Galicia-061 (en adelante 061) es una entidad instrumental adscrita al Servizo Galego de Saúde que tiene como finalidad principal proporcionar la atención sanitaria urgente en el lugar donde se precise el transporte a los centros hospitalarios. De acuerdo con su documento fundacional y la normativa de regulación de las entidades instrumentales el 061 se rige por el establecido por sus estatutos, los reglamentos de organización y las disposiciones legales de aplicación. Los trabajadores que pueden verse afectados por el traslado al Ayuntamiento de A Estrada son los que desarrollan su actividad en:

- a) Central de coordinación, que incluye personal sanitario propio, médicos coordinadores, enfermeros y al personal contratado por la empresa que presta servicios de operación telefónica en la Sala de Coordinación.
- b) Personal de las secretarías de la Dirección de Coordinación y de Atención al usuario.
- c) Personal del departamento de tecnología, que trabaja en el edificio de la RTVG.
- d) Personal de las dependencias administrativas de la Fundación ubicadas en el edificio del Hospital Psiquiátrico de Conxo.

En el informe consta que el traslado de las dependencias del 061 no supone un cambio en las condiciones de trabajo de los empleados del mismo. No se produce un cambio de organización y la actividad se desarrollará en iguales condiciones en las que se desarrolla en la actualidad. Tampoco está prevista ninguna variación respecto al número actual de trabajadores que prestan servicio en el 061. En cuanto a otras afirmaciones como que el traslado imposibilita la conciliación de la vida familiar y laboral del personal afectado o que empeora el clima laboral del colectivo, a juicio de la consellería no tienen justificación material.

Finaliza el oficio de la administración señalando que, en este momento el 061 tiene una organización bastante amplia que, sin embargo, está dispersa en varios edificios situados en distintos barrios de Santiago de Compostela y con la reunificación en un sólo edificio podría repercutir en una mejora de la eficiencia en la operatividad del mismo.

Habida cuenta los alegatos anteriores, esta Institución debe hacer hincapié en la capacidad de gestión y autoorganización de la administración en virtud de la cual puede estructurar sus servicios de la forma que consideren más acomodada para una mayor eficacia. El principio rector de la autoorganización administrativa debe ser lo de la busca de la gestión óptima de los intereses colectivos, lo que requiere de una gestión eficaz con los recursos disponibles. Las decisiones adoptadas en esta esfera deben estar suficientemente motivadas y no adolecer de arbitrariedad alguna. Atendiendo al caso concreto, consideramos que la Consellería dispone de la potestad suficiente para determinar la conveniencia de proceder al traslado de las dependencias de los servicios referidos. Por tal razón, lamentablemente, esta defensoría no puede cuestionar tal decisión adoptada en el campo de la capacidad autoorganizativa ya señalada, pues la actual legislación entiende que las Administraciones Públicas, de manera motivada, podrán trasladar a sus trabajadores, por necesidades funcionales o de servicio.

No obstante, la decisión antedicha no está exenta de la debida motivación y del procedimiento oportuno, así como de la valoración concreta del caso para determinar pasos jurídicos obligatorios determinados legalmente, atendiendo además a la normativa aplicable específica en función del vínculo laboral del personal afectado.

En este sentido, es prioritario determinar si el desplazamiento de la ubicación del puesto de trabajo implica necesariamente cambio de residencia, pues de ser así, son exigibles razones económicas, técnicas, organizativas o de producción que lo justifiquen, debiendo procederse a las notificaciones formales necesarias con los plazos de antelación fijados

(por ejemplo, en el caso del personal laboral hizo o temporal tendrá que tenerse en cuenta el dispuesto en el artículo 43 del V Convenio Colectivo Único para el Personal Laboral de la Xunta de Galicia que regula la movilidad geográfica, lo cual exige apertura de consultas con los representantes legales de los trabajadores en el caso de constituir un traslado de carácter colectivo). Sin embargo, si el traslado no conlleva cambio de domicilio o residencia, no serían necesarias estas previsiones, teniendo aplicación plena la capacidad directiva y organizativa del empleador, en este caso, la administración.

Aún con todo, podría también valorarse si la modificación de emplazamiento supone una modificación sustancial de las condiciones de trabajo que determinaría igualmente el cumplimiento estricto de los requisitos formales mencionados, o la posibilidad de implantar determinadas medidas compensatorias.

Resulta fundamental determinar en qué supuesto el cambio de centro de trabajo debe encuadrarse dentro del poder organizativo del empresario o supone movilidad geográfica

que, según viene reiterando nuestra jurisprudencia exige de análisis casuístico atendiendo a los perjuicios reales de la decisión empresarial, habida cuenta no sólo la distancia existente entre ambos centros de trabajo, el antiguo y el nuevo, sino el incremento real de la distancia entre el lugar de residencia y la nueva ubicación laboral.

En todo caso, habría que remitirse nuevamente a las disposiciones aplicables según la relación laboral de los trabajadores (laborales fijos o temporales, condiciones individuales de los contratos se existen, personal estatutario, etc.). Esta labor deberá ser realizada por los órganos administrativos encargados de la gestión de personal, siendo en ese momento cuando podrá analizarse si las acciones adoptadas se ajustan a los preceptos normativos laborales de aplicación. En estos momentos, aun no se tienen producidos las actuaciones formales necesarias, por lo que tendrán que concretarse para poder determinar si, en el caso concreto, se está siguiendo preceptivamente esa normativa.

En conclusión, cerramos nuestra intervención al no apreciar actuación irregular de la administración que nos permita adoptar una resolución firme concluyente sobre mala praxis administrativa. De todas formas, como ya adelantamos, habrá que atender a la concreción de la consideración de este traslado para comprobar si, efectivamente, se da debido cumplimiento a los requisitos formales fijados por la norma para implantar esta

medida, por lo que quedamos se podría proceder a la reapertura de este expediente en el caso de que no se produzca el procedimiento adecuado en el momento dar efectividad al cambio de ubicación.

H) Conflictos laborales

La fijación de las condiciones de trabajo puede generar conflictos laborales entre los empleados públicos y la administración.

En muchas ocasiones, pueden y deben ser solventados a través del diálogo y la negociación al ser estos factores clave para la equidad, la eficiencia y el buen funcionamiento del sector público.

En este sentido, en un buen número de quejas sobre esta materia, la principal dificultad ante la que se encuentra la Valedora es la diferente percepción o perspectiva que del conflicto tienen las partes enfrentadas, pues en este tipo de situaciones suelen existir discrepancias en el relato de los hechos, centrándose en muchas ocasiones en percepciones sobre las formas o tonos utilizados que dificultan nuestra intervención al carecer de pruebas determinantes que corroboren la mala actuación por parte de una de las partes en conflicto. No obstante, también ocurre que con la petición de informe, la administración afectada se hace eco de la problemática que se le traslada y suele ser receptiva a las inquietudes de las partes en conflicto, de forma que en ocasiones se inician gestiones internas para tratar de dar una solución al asunto.

Actualmente, se encuentran en fase de investigación un grupo de expedientes iniciados a petición de varios trabajadores de la Biblioteca Pública González Garcés de A Coruña que consideran que se están vulnerando sus derechos en cuanto la organización y distribución del trabajo, principalmente en cuanto a la fijación de vacaciones y permisos. Tras un primer informe remitido por la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en el que se afirma que se han llevado a cabo actuaciones que permiten fijar criterios objetivos para resolver la problemática de fondo tras negociarse Comité de Empresa protocolos de actuación. No obstante, continúa abierta la investigación ante la insistencia de los interesados en la continuidad del conflicto. Pendiente de informe complementario también se encuentra el expediente Q/957/16 acerca del trato y asignación de funciones que está recibiendo una empleada de la Diputación de Lugo.

Otro tipo de expedientes incluidos en este apartado son aquellos en los que las organizaciones de los representantes de los trabajadores denuncian impedimentos para ejercer sus funciones debido fundamentalmente a la no transmisión de información por parte de la administración. Por ejemplo, en la queja Q/12644/16, la Comisión de Centro do CHUS afirmaba que no estaba recibiendo información sobre diversas cuestiones relativas al Servicio de Mantenimiento del CHUS, ante lo que la Consellería de Sanidade remitió toda la documentación necesaria para dar por atendida la solicitud. Situación similar se recoge también en los expedientes Q/63830/16 a Q/63835/16 en los que delegados de personal se quejaban de la falta de información por parte de la gerencia de gestión integrada del CHUS sobre la nova unidad de Ictus de este centro, no apreciándose aquí fallos formales en la comunicación sino una confusión en los términos sustanciales de la presentación pública de las noticias relativas a las mejoras en la unidad de Ictus mencionada, no afectando a la plantilla.

Por último, destacan aquí los expedientes Q/13018/16 y Q/13336/16 iniciados por la plataforma de trabajadores del Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar ante la ausencia de convenio colectivo aplicable a su personal laboral. La Consellería de Política Social confirmó en su informe que, con el fin de avanzar en la mejora de las condiciones de trabajo de su personal, en sesión extraordinaria celebrada por la Comisión de Personal de la Xunta de Galicia en septiembre de 2016 se aprobó, con el voto favorable de las organizaciones sindicales la integración del personal del Consorcio en el Convenio Colectivo Único del personal laboral de la Xunta de Galicia.

I) Información y comunicación con la administración

Como ya pusimos de manifiesto en los informes de años anteriores, esta institución ve necesario recordar un año más que el uso y abuso por parte de la administración de la figura del silencio administrativo es una práctica perniciosa que debe ser corregida por la inseguridad jurídica e indefensión material que genera en los ciudadanos, obligándolos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos. Todas las administraciones tienen el deber de “dictar resolución expresa en todos los procedimientos y notificarlos, cualquier que sea su forma de iniciación” tal y como establece la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Debe tenerse en cuenta que el silencio administrativo se concibe como una garantía del administrado ante la inactividad de la administración, pero no puede convertirse en una herramienta habitual de los organismos públicos.

Cierto es que las quejas por este motivo han disminuido notablemente por lo que entendemos que la labor tuitiva desplegada por la Valedora ante esta problemática ha

sido efectiva. A pesar de esta minoración, durante el año 2016 se han registrado varias quejas cuyo contenido se centra en la falta de respuesta expresa por parte de la administración, sin que los autores de las quejas pidieran la valoración del Valedor sobre el fondo del asunto sino que se limitan a denunciar la falta de respuesta. Es significativo el expediente Q/63660/16 en el que la Xunta de Persoal dos Servizos Centrais da Xunta de Galicia presenta una relación de escritos dirigidos a diversos organismos de la administración central autonómica que no habían tenido respuesta. La respuesta obtenida en todos los casos resultó similar, comprometiéndose todos los órganos afectados a dar debida respuesta.

Resulta llamativo el hecho de que en general, la administración procede, ante la petición de informe por nuestra institución, a dar respuesta a los autores de las quejas sobre las reivindicaciones planteadas, comunicando al Valedor el órgano instado en su informe que ha remitido respuesta expresa al interesado. Frente a informes de años anteriores en los que el ente administrativo alegaba la aplicación del silencio administrativo, en este momento la administración proporciona, con carácter general, una respuesta satisfactoria al ciudadano en el momento en el que recibe la notificación de inicio de expediente por parte del Valedor do Pobo al dar contestación explícita al solicitante, que es precisamente lo que reclama éste.

Es fundamental dictar y notificar resolución expresa en todos los procedimientos, evitando dilaciones de los procesos, que generan situaciones de indefensión y costes judiciales innecesarios

La denuncia ante el Valedor do Pobo no debería constituirse en la única vía para obtener las respuestas requeridas.

2. Orden público

Como decíamos al principio de este análisis general del área de Empleo Público e Interior, se agrupan aquí tanto la supervisión de resoluciones administrativas en materia de función pública como también en el ámbito de Interior, incluyendo en este segundo apartado cuestiones de tráfico y orden público.

A) Tráfico

Una buena parte de los expedientes de tráfico admitidos a trámite en el Valedor do Pobo se refieren a la comprobación del respeto efectivo de las garantías procedimentales exigidas en todo proceso sancionador. También se estudian expedientes en los que se pone en tela de juicio la seguridad vial o la señalización existente en las vías urbanas e interurbanas.

Hay que tener en cuenta que en esta sección se reciben con frecuencia denuncias de conductores cuya intención es rebatir sanciones de tráfico impuestas por las Jefaturas Provinciales de la Guardia Civil de Tráfico, por lo que, al tratarse de órganos de la Administración General del Estado, son competencia del Defensor del Pueblo, circunstancia que se comunica debidamente al interesado.

a- Sanciones en materia de tráfico

En lo que concierne a la revisión de expedientes sancionadores de tráfico estrictamente, decir que, en general, las quejas iniciadas a instancia de particulares afectados por un expediente sancionador de tráfico concluyen sin que por parte de esta defensoría se llegue a apreciar irregularidad alguna en la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador. Las alegaciones más frecuentes en este sentido formuladas por los interesados se ciñen a la falta de intentos de notificación obligatorios (Q/23/16, Q/938/16 y Q/64066/16), actuación de los controladores de los espacios limitados por la ordenanza reguladora de aparcamiento, comúnmente conocida como zona ORA (Q/12580/16), a la supuesta falta de pruebas de la comisión de la conducta infractora (Q/348/16, Q/319/16 y Q/13321/16). En todos estos supuestos, como ya dijimos, quedó constatada la correcta tramitación de los expedientes sancionadores.

Aunque en términos generales se constata una buena gestión en materia de tráfico por parte de las administraciones públicas, se han resuelto dos expedientes en los que se pusieron en evidencia errores de procedimiento, ante los que las administraciones afectadas se hicieron eco de la intervención de la Valedora rectificando el error relativo a la identificación del titular del vehículo, tal y como sucedió con el Ayuntamiento de Santiago de Compostela en el expediente Q/319/16 y con el Ayuntamiento de Vigo en el Q/12714/16.

Suele ser objeto de reivindicación frecuente el cuestionamiento que los particulares hacen sobre la presunción de veracidad de los agentes de tráfico. En estos supuestos, cuando se considera debidamente aplicada tal presunción, se finalizan los expedientes

recordando a los interesados que el principio legal de presunción de veracidad del que disfrutaban las personas dotadas de autoridad pública en materia de tráfico significa que la declaración o testimonio de la autoridad se presume como veraz y por tanto prevalece sobre la versión de la persona que no lo disfrutaba salvo que aporte pruebas que contradigan los hechos declarados por la autoridad.

La presunción de veracidad supone una declaración *iuris tantum* que admite prueba en contra, que de no ser posible supone dar por buena la versión del agente.

Cando haya posibilidad de que la autoridad pueda presentar pruebas (fotografías de aparcamiento indebido, por exemplo) podrá quedar anulada tal presunción.

Precisamente, en la línea comentada, destacan dos expedientes iniciados en el año 2015 pero finalizados en el 2016 (Q/13520/15 y Q/23089/15), frente a dos multas de tráfico impuestas por el Ayuntamiento de Boiro. En estos casos, el Valedor do Pobo consideró inadecuadas ambas sanciones dirigiendo una recomendación a la entidad local para su revisión. Los procedimientos sancionadores se habían incoado en ambos casos por un presunto aparcamiento indebido al traspasar los conductores una línea continua.

En el caso del expediente Q13520/15, una vez estudiadas y analizadas las alegaciones de una y otra parte, entendimos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Boiro que, previos los trámites legales que resulten preceptivos, se proceda a dejar sin efecto la sanción impuesta al titular del vehículo sancionado, al no quedar probada la comisión de infracción por existir duda razonable en el nexo causal entre los indicios probados y la conducta infractora alegada por el agente de tráfico. Tal afirmación se basa en los siguientes argumentos:

- Presunción de veracidad: El artículo 75 de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Viaria consagra la presunción de veracidad o valor probatorio de las denuncias de la policía local con competencias en materia de tráfico, señalando que las denuncias formuladas por los Agentes de la Autoridad encargados de la vigilancia del tráfico darán fe, salvo prueba en contrario, de los hechos denunciados y de la identidad de aquellos que los habían cometido, así como, en su caso, de la notificación de la denuncia, sin perjuicio del deber de aquellos de aportar todos los elementos probatorios que sean posibles sobre el hecho denunciado. Esta presunción concede un valor *iuris*

tantum de veracidad a los datos objetivos contenidos en las denuncias de infracciones formuladas por agentes de la autoridad en el ejercicio de sus funciones.

Pero en la aplicación de la presunción anterior, juega un papel fundamental el propio artículo 74 del mismo texto, que determina que los Agentes de la Autoridad encargados de la vigilancia del tráfico deberán denunciar las infracciones que observen cuando ejerzan funciones de vigilancia y control de la seguridad viaria. Y con el fin de garantizar la correcta aplicación del papel fundamental que se le otorga a la presunción de veracidad, se exige una serie de requisitos formales y que el mismo artículo 74 relaciona detalladamente.

De la conjunción del articulado de la ley, queda definida que tal presunción juega en aquellos supuestos en los que el agente de la autoridad es observador directo de los hechos que denuncia, y que objetivamente pueden ser constitutivos de una infracción. El propio Tribunal Supremo, en sentencia de 25 de febrero de 1998 manifiesta expresamente que la presunción de veracidad debe referirse a aquellos hechos apreciados o constatados materialmente por el funcionario interviniente como resultado de su propia y personal observación, no alcanzando a las deducciones, apreciaciones, consecuencias, hipótesis o juicio de valor que pueda realizar dicho funcionario. En definitiva, la presunción de veracidad no ampara la mera conjetura.

Tal presunción de veracidad, por lo tanto, alcanza o beneficia a los hechos consignados en el acta por percepción directa del agente actuante, de forma que al desempeñar su función los advierte y recoge como resultado de su propia y personal observación. La finalidad de atribuir cierto valor probatorio a las declaraciones de estos agentes cuando son observadores directos de los hechos denunciados es la de posibilitar que la Administración no vea dificultada la consecución de los fines que se persiguen con la potestad sancionadora (prever y reprimir conductas que lesionen bienes jurídicamente protegidos). Existen infracciones en las cuales no es posible obtener otro medio probatorio de su comisión diferente a la denuncia o comprobación directa, dada la instantaneidad y fugacidad con la que tiene lugar la acción típica, impidiendo su verificación a través de otros medios.

En este caso concreto, debemos descartar la aplicación de la presunción de veracidad analizada, ya que el agente no fue observador directo de la supuesta infracción (el aparcamiento se produjo a primera hora de la mañana y la sanción fue impuesta por la tarde), por lo que sus afirmaciones no están revestidas de una especial fuerza o valor probatorio superior a la versión dada por el particular.

- Pruebas indiciarias: Toda vez que no tiene cabida en este expediente la presunción de veracidad de los agentes de tráfico, debemos reflexionar sobre las pruebas existentes que permitan confirmar que los hechos sucedieron tal y como afirma el agente denunciante, teniendo en todo caso presente que en derecho administrativo sancionador rigen con matices los principios del derecho penal, luego le son aplicables sus reglas, tal y como lo ha declarado en numerosas ocasiones el Tribunal Supremo y el Tribunal Constitucional, significando que la persona sometida a expediente tiene la presunción de inocencia que debe destruirse con prueba de cargo. En el expediente sancionador que aquí se cuestiona, no existe observación directa del agente y tampoco existen medios técnicos de captación dado que no hay cámaras ni otro tipo de dispositivos que recojan los hechos denunciados.

En este caso, la resolución que pone fin al expediente sancionador se basa en la prueba indiciaria. Cierto es que en nuestro ordenamiento está plenamente admitida que la prueba de cargo puede ser por indicios en aquellos casos que el hecho objeto de prueba no es constitutivo de la infracción sino otro intermedio que permite llegar a él por inferencia lógica, y que tal opción resulta completamente trasladable al proceso administrativo sancionador. Pero no debe olvidarse que para admitir la prueba indiciaria tienen que cumplirse una serie de requisitos tales como: a) la prueba indiciaria tiene que partir de hechos plenamente probados; y b) los hechos constitutivos de delito han de deducirse de esos hechos completamente probados a través de un proceso mental, razonado y acorde con las reglas del criterio humano, explicitado en la resolución. La falta de concordancia con las reglas del criterio humano o, en otros términos, la irrazonabilidad, se puede producir, tanto por falta de lógica o de coherencia en la inferencia, cuando los indicios constatados excluyan el hecho que de ellos se hace derivar o no conduzcan naturalmente a él, cuanto por el carácter excesivamente abierto, débil o indeterminado de la inferencia. La posibilidad cierta de que los hechos pudieran ser llevados a cabo de la forma invocada por el denunciado, de manera que existan dos opciones pausibles de actuar, desvirtúa la fuerza del indicio como prueba determinante para imponer la sanción.

El Tribunal Constitucional ha señalado que el mayor subjetivismo de la prueba indiciaria obliga, como consecuencia lógica, a extremar el rigor en la aplicación de la misma, y si el razonamiento acerca de los elementos de convicción en los que la Administración fundamenta la existencia de la infracción por parte del propietario del vehículo en los hechos denunciados resulta irrazonable por insuficiente, la correspondiente resolución sancionadora no superaría el test que supone esta vía de control y, en consecuencia, habilitaría su anulación por infracción del derecho a la presunción de inocencia del art.24.2 de la Constitución Española.

En virtud de lo anterior, resulta que la prueba indiciaria en el caso que nos atañe, debe valorarse atendiendo a la suficiencia de la misma. La infracción denunciada por el agente no es la de tener el vehículo indebidamente estacionado, si no la presunción de que para estacionar el vehículo de aquella manera tuvo que infringir una norma de tráfico (atravesar la línea continua). No obstante, es un hecho probado que el agente no observó la maniobra que el denunciado hizo para estacionar, por lo que su denuncia se basa en la suposición de que para estacionar el vehículo de frente tuvo que invadir el sentido contrario. Sin embargo, el interesado afirma que cambió el sentido de la marcha en un lugar permitido, y que el aparcamiento se produjo en la dirección correcta sin que hubiese vehículos a los lados.

Cuando observamos la instantánea recogida desde Google Maps, donde se aprecia el espacio de aparcamiento, resulta posible que un vehículo pequeño pueda realizar las maniobras suficientes para poder estacionar sin invadir la marca longitudinal mencionada por el agente en la denuncia, teniendo en cuenta que la falta de vehículos en los laterales del espacio escogido facilitaría dicha maniobra, pues la diferencia temporal entre el momento del estacionamiento y la imposición de la sanción le impide certificar al agente que estuviesen vehículos ya aparcados a ambos lados.

Ante la duda, más que razonable, de que sea posible aparcar en ese estacionamiento sin atravesar para tal fin a línea longitudinal continua que divide los dos sentidos de la circulación, no se puede quebrantar el derecho que tiene el denunciado a la presunción de inocencia. Tal como establece la sentencia de STS 26/10/98, para destruir la presunción de inocencia es necesario que se cumplan tres requisitos: la existencia de unos hechos probados (indicios), que por sí mismos no constituyen un motivo de infracción, hecho deducido que constituye una conducta infractora, y un nexo o razonamiento que nos permita tener por ciertos los hechos deducidos.

Al existir más de un razonamiento posible, se podría estar castigando una conducta que nunca se produjo, ya que los hechos indiciarios no llevan de manera inequívoca a la conclusión de que se realizó la conducta infractora.

- Falta de presentación de alegaciones por parte del interesado: Efectivamente, la normativa en materia de circulación, establece que, de ser aplicable el procedimiento abreviado (tal y como es el supuesto que nos atañe), una vez notificada la denuncia (bien en mano, por correos o por BOP), se dispone de 20 días naturales desde el día siguiente a la fecha de notificación de la denuncia para pagar con el descuento del 50%, opción elegida por el interesado en el procedimiento sancionador objeto de esta queja.

No obstante lo anterior, y dado que se formuló una queja similar en esta Institución, consideramos conveniente valorar este expediente de queja ya que valoramos que se está produciendo una vulneración de derechos en este tipo de actuaciones. Evidentemente, la creencia del interesado de encontrarse frente a la presentación de una prueba diabólica por su parte, tras intentar mostrar a los agentes la posibilidad de un aparcamiento como el afirmado y la negativa de estos de presenciarlo, entendemos que determinó la voluntad del denunciado.

Similares consideraciones se presentan en la conclusión del expediente Q/23089/16 dirigiendo al mismo ayuntamiento idéntica recomendación. En ambos casos, el ente local rechazó nuestras directrices.

Curiosamente, el Ayuntamiento de Boiro fue objeto de una tercera recomendación en materia de tráfico a raíz de la tramitación del expediente Q/1122/16, que ha sido parcialmente aceptada. Aquí, la problemática se centraba en la imposición de una sanción de tráfico a una persona discapacitada por circular por la vía destinada a los vehículos de motor. El interesado, hermano del infractor, denunciaba el abuso de autoridad que estaban ejerciendo varios agentes del cuerpo de policía local, ya que estos, a pesar de conocer perfectamente la discapacidad mental de su hermano y sus dificultades para comprender las infracciones imputadas, se limitaban a ponerle multas en vez de ayudarlo y protegerlo. El Ayuntamiento de Boiro basaba su informe alegando desconocimiento del grado de discapacidad del sancionado y de su incapacidad a efectos legales. Se indicaba en el oficio que no le corresponde a la Policía Local, ni a ese ayuntamiento, decidir sobre la capacidad o no de las personas, ni sobre quién deba ser, en su caso, responsable civil de sus actos, más allá de que la persona denunciada sea conocida en el municipio. El ayuntamiento señalaba que lo cierto es que las acciones denunciadas son constitutivas de infracción y, sobre todo, suponen una situación de peligro cierto tanto para el infractor como para terceros usuarios de las vías de circulación. Por tal motivo, el ayuntamiento afirma ser consciente de que la sanción de estas infracciones posiblemente no va a modificar la conducta del denunciado, pero entiende que es deber de los agentes el planteamiento de las denuncias ya relacionadas.

Analizado el caso, resulta obvio señalar que el ordenamiento jurídico no puede ser infringido, y que aquellas conductas que constituyen violación o infracción del mismo deben ser corregidas. La potestad sancionadora resulta ser una consecuencia inherente a la potestad normativa de establecer deberes y obligaciones, necesarias sin duda para garantizar su cumplimiento. El Real Decreto Legislativo 6/2015 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial

define las infracciones de tráfico como las acciones u omisiones contrarias a esa ley, desarrolladas reglamentariamente, y sancionadas en los términos previstos en ella. Pero tras este concepto puramente formal, es preciso analizar los elementos que dichos comportamientos deben reunir para poder ser considerados infracción y objeto de sanción, y que se concretan en dos elementos esenciales, por un lado a antijuridicidad (y ausencia de causas de justificación) y por otro la culpabilidad (o imputación personal).

Con respecto al elemento de la antijuridicidad, estamos de acuerdo con el ayuntamiento en que, efectivamente la conducta del sancionado está tipificada en la normativa de Seguridad Vial al haberse recogido en ella como infracción objeto de sanción el hecho de transitar por la calzada existiendo zona peatonal transitable. Resulta sin duda un comportamiento antijurídico tipificado, sin que se pueda apreciar causa alguna que justifique la acción, esto es, circunstancias eximentes que excluyan la antijuridicidad.

En cuanto al elemento de la culpabilidad, tal y como ya avanzamos en el párrafo primero de este análisis, la comisión de un hecho típicamente antijurídico no determina de forma automática la imposición de la sanción correspondiente, sino que debe analizarse la culpabilidad o imputación personal, de manera que se tengan en consideración los elementos o condiciones bajo las cuáles el autor es responsable por el hecho cualificado como antijurídico. Determinar si efectivamente el autor de los hechos resulta culpable implica analizar se existen condiciones que impidan o limiten la imposición de la sanción, es decir, se concurren causas de inimputabilidad.

La función de las normas sancionadoras reside fundamentalmente en dirigir la conducta de los ciudadanos al mandato o prohibición contenido en las mismas, de modo que el bien jurídico que la norma trata de proteger no sufra menoscabo alguno. Para que se cumpla efectivamente esta función, es preciso que el sujeto al que se dirige la norma entienda la motivación de la misma, que le resulte accesible su comprensión. Cuando se aprecia una causa de inimputabilidad es precisamente porque no resulta inteligible esta comprensión para el sujeto infractor.

Una de las causas de inimputabilidad recogidas en el ámbito penitenciario, aplicables en el derecho administrativo sancionador, es la referida a las anomalías o alteraciones psíquicas. En el ámbito de las infracciones en materia de seguridad viaria, esta causa tiene plena cabida toda vez que la propia normativa de tráfico, concretamente el Reglamento General de Conductores, establece un elenco de supuestos en los que se limita la posibilidad de obtener la correspondiente autorización administrativa para conducir vehículos a motor, debido a que las personas diagnosticadas con alguna alteración mental

carecen de la aptitud psicofísica necesaria para utilizar un vehículo motorizado y de la capacidad suficiente para ser motivados por las normas de tráfico. La aplicación de las normas sancionadoras no resulta justificada en tanto que tales normas pierden su función preventiva característica pues a no ser comprensibles o accesibles a su motivación, estas personas no dejan de cometer infracciones porque se les imponga una sanción.

Justamente, en el informe del Ayuntamiento de Boiro se recoge el argumento esgrimido en la línea anterior, cuando señala que son “conscientes de que la sanción de estas infracciones posiblemente no va a modificar la conducta del denunciado”. Para el sancionado no resulta comprensible la motivación de los hechos constitutivos de la infracción, corroborado objetivamente con un listado de expedientes sancionadores incoados durante los tres últimos años (2014 a 2016), cuatro exactamente, con idéntico contenido.

Resulta difícil comprender que, en una población como la de Boiro, no se conozca la situación del hermano del autor de la queja, pero aun aceptando esta afirmación, llama la atención que tras cuatro multas por los mismos hechos, los agentes no tengan en cuenta la problemática que realmente queda subyacente. Efectivamente se detecta un ilícito administrativo, que no se discute, y también resulta cierto que no se formulan alegaciones ante la sanción impuesta. Aun así, un familiar del afectado se puso en contacto con el ayuntamiento, una vez tuvo conocimiento del problema, para tratar de darle una salida razonable a esta situación.

El ayuntamiento hace mención a la declaración de incapacidad y posibles tutores legales y a que no es quien de valorar la capacidad de las personas. En este punto, consideramos que, en el caso de las personas con discapacidad intelectual, la capacidad de culpabilidad varía por la intensidad con la que la alteración psíquica afecta a la posibilidad de comprender la ilicitud y de conducirse de acuerdo con tal comprensión, y precisamente el grado de discapacidad puede dar lugar una exención total o a un atenuante. Esto supone que la incapacidad judicial no exime "per se" de la responsabilidad penal. Al igual que, si una persona con discapacidad intelectual no estuviera incapacitada en el momento de cometer el delito, no quiere decir ello que sea responsable del acto cometido (principios penales aplicables al procedimiento sancionador).

Por lo tanto, debería resultar irrelevante si el ayuntamiento tiene certificado la incapacidad legal o jurídica del sancionado cuando existen elementos suficientes que hacen notorio la existencia real de una situación palpable de falta de conciencia sobre las consecuencias de los actos realizados por una persona con limitación mental. Los datos

reales de la población de una población como la de Boiro y la tramitación de cuatro expedientes iguales son suficientes para considerar que el problema excede de una mera sanción de tráfico común.

Hasta ahora, nos limitamos a exponer argumentos de carácter jurídico (que ya de por sí cuestionan la imposición de las sanciones que motivan la apertura de este expediente de queja), pero

no se puede obviar argumentos de justicia material que requieren un análisis de derecho en mayúscula para determinar lo que debe considerarse una correcta y justa actuación por parte de los agentes de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

Entre las funciones encomendadas a los agentes de la Policía Local se encuentran las de ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el ámbito de sus competencias, pero igualmente tienen atribuidas otras tareas que confluyen en términos como defensa, protección y auxilio. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tienen como misión la protección de los derechos fundamentales y libertades públicas, así como la garantía de protección de los ciudadanos, y las policías locales en su actuación, deberán estar en constante contacto con quienes son titulares de estos derechos y libertades.

Es precisamente aquí cuando los conceptos de justicia material y social pueden tener plena aplicación y cuando el equilibrio entre derechos y deberes, seguridad y protección resulta fundamental, siendo un constante punto de referencia en la relación policía-ciudadano. La Ley Orgánica 2/1986 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en su introducción introduce un discurso que valora estos cuerpos como servicio público dirigido a la protección mediante la defensa del ordenamiento jurídico. A nivel municipal, no cabe duda de que las relaciones humanas entre los agentes y la ciudadanía se caracterizan por desarrollarse en un contexto que debe aunar el cumplimiento de la legalidad y la defensa y protección de la comunidad al tiempo que se resuelven conflictos no sólo materiales sino también humanos, de comprensión y atención.

Es deseable que la interacción policía-ciudadano se realice con el mínimo nivel de conflicto y el máximo de seguridad, y requiere, para ser eficaz en un estado democrático la consecución de un clima de confianza y seguridad para la ciudadanía, ya que las funciones del policía permiten un amplio poder discrecional, que debe ser utilizado para

la promoción de la convivencia, del orden y de la justicia social y por tanto esta relación debe tener por finalidad el respeto a las libertades y a la persona.

La invocación de la justicia material no obvia la aplicación del derecho positivo, pero sí permite que en un contexto en el que la sociedad plantea situaciones de cambios y problemáticas específicas, se valore y se tenga presente la materialización específica de un trato justo, especialmente cuando afecta a grupos vulnerables.

Por último, señalar que la apelación del ayuntamiento al riesgo que genera la conducta del infractor, no solo para sí mismo, sino también para terceros usuarios de las vías de circulación, no consigue disminuir por la apertura reiterada de expedientes sancionadores, sino que la labor de protección hacia toda la población puede ejercerse igualmente con medidas de auxilio y las que puedan tenerse en consideración tras valorar la situación con la familia o personas allegadas, que sin duda, resultarán más efectivas y no generan conflicto de interés alguno.

En conclusión, se recomendó al Ayuntamiento de Boiro que, previos los trámites legales preceptivos, de ser posible formalmente, se realicen las actuaciones necesarias para revisar las resoluciones sancionadoras adoptadas. También se instó a esta administración local que proceda a una revisión y análisis efectivo de la práctica de los agentes de tráfico implicados en los hechos que originan esta queja, adoptando medidas de sensibilización y concienciación sobre importancia de la labor que desarrollan las fuerzas de orden público a la hora de prestar auxilio y protección a colectivos vulnerables.

b- Seguridad vial y señalización de vías urbanas e interurbanas

Por el contenido de las quejas que en esta materia se recogen en el Valedor do Pobo, podemos constatar cierta insatisfacción de la ciudadanía ante lo que consideran pasividad o inactividad de ciertos cuerpos de policía local ante situación reiterativas de incumplimiento de la señalización en el casco urbano.

La principal cuestión a investigar suele ser que ante la constante infracción por los conductores de determinadas restricciones en el estacionamiento o en la propia circulación, las autoridades competentes no actúan con contundencia suficiente.

Conviene llamar la atención aquí sobre la satisfactoria respuesta que en general se recibe de las administraciones en materia de seguridad vial. En este apartado se han registrado varias quejas, constatándose en todas ellas la buena disposición mostrada por la administración afectada a tomar en consideración las inquietudes de los reclamantes. Como ejemplo, destaca el expediente Q/146/16 en el que el Ayuntamiento de Moaña procedió a la colocación de bolardos para evitar que se aparcase en zonas conflictivas, o la Q/239/16 en el que la alcaldía de A Coruña admite que existen dificultades objetivas para reducir las infracciones cometidas en la zona colindante al Hospital Materno Infantil, pero que a pesar de tales dificultades, la labor policial debe ser constante para tratar de eliminar las prácticas infractoras de aquellos conductores irrespectuosos con la normativa de tráfico. En esa línea, el ayuntamiento nos traslada su compromiso de intensificar los controles específicos en ese lugar.

En otros casos, este reproche se produce ante la vulneración de la prohibición de estacionar en espacios delimitados por un vado de particulares. Quejas como la Q/12680/16 ante el Ayuntamiento de Sarria, o la Q/63786/16 ante el Ayuntamiento de Monforte de Lemos, inciden en esta cuestión, aunque ambas se encuentran en este momento pendientes de resolución.

Por último, es interesante mencionar el expediente Q/319/16 cuyo encaje está a medio camino entre el apartado a) sobre sanciones y el b) relativo a la señalización, pues esta reclamación se basa en que la deficiente señalización en la ciudad de Pontevedra de una zona restringida para el estacionamiento que conllevó la imposición de una sanción. A este respecto, consideramos que la multa no podía ser anulada pues la infracción efectivamente se había cometido al no haberse comprobado el conductor la señalización. No obstante, sí apreciamos que la colocación de las señales de prohibición podía ser mejorada, y así se lo hicimos saber al ayuntamiento que aceptó totalmente nuestras indicaciones.

Profundizando en este asunto, decir que el interesado indicaba que le fue impuesta una sanción de tráfico por estacionar en una zona de servicios superando el tempo máximo

autorizado de 15 minutos, en la Avda. Uruguay, siendo retirado el vehículo por la grúa municipal. Al no ser residente de ese ayuntamiento, no conocía la zona, estacionando el coche durante toda la tarde, alegando que:

a) La señal que indica el estacionamiento de zona de servicios, aparece tapada casi en su totalidad por unas ramas de un árbol. No se cumple así con lo establecido en el art. 131 del Real decreto 1428/2003 por el que se aprueba el reglamento general de circulación (RXC): "... señales verticales de circulación y marcas viales, destinadas a los usuarios de la vía y que tienen por misión advertir e informar a éstos u ordenar o reglamentar su comportamiento con la necesaria antelación de determinadas circunstancias de la vía o de la circulación". Así mismo, el art. 139 del RXC establece: "corresponde al titular de la vía la responsabilidad de su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de seguridad para la circulación y la instalación y conservación en ella de las adecuadas señales y marcas viales. El art. 142 del RXC señala: "2. Salvo por causa justificada, nadie debe instalar, retirar, trasladar, ocultar o modificar la señalización de una vía sin permiso de su titular o, en su caso, de la autoridad encargada de la regulación del tráfico o de la responsable de las instalaciones (art. 58.2 del texto articulado). Se prohíbe modificar el contenido de las señales o colocar sobre ella o en sus inmediaciones placas, carteles, marcas u otros objetos que puedan inducir a confusión, reducir su visibilidad o su eficacia, deslumbrar a los usuarios de la vía o distraer su atención, sin perjuicio de las competencias de los titulares de la vías (art. 58.3 del texto articulado)".

b) Las líneas discontinuas de la señalización horizontal de la vía, están en color blanco, lo que no indica prohibición de estacionamiento (deberían estar en color amarillo). Tampoco se cumple con el RXC que, en su sección 5a De las marcas viales, establece: "Artículo 171. Marcas de otros colores: c) Marca amarilla longitudinal discontinua. Una línea discontinua de color amarillo, en el bordillo o junto al borde de la calzada, significa que el estacionamiento está prohibido o sometido a alguna restricción temporal, indicada por señales, en toda la longitud de la línea y en el lado en que esté dispuesta".

c) El interesado afirmaba que las deficiencias en la señalización dieron lugar a la confusión. Asegura que los vecinos de la zona, que fueron quienes le informaron de que el coche lo había llevado la grúa, que esta situación acontece con frecuencia. Aporta fotografías de otra zona en el mismo margen de la Avda. Uruguay donde está igualmente limitado el tiempo de estacionamiento para servicios, pero pintado de color amarillo a diferencia del lugar donde lo denunciaron.

El Ayuntamiento de Pontevedra, en su informe, confirmó la imposición de la sanción por haber estacionado su vehículo en una parte de la vía reservada para el servicio de determinados usuarios (zona de servicios superando el tiempo máximo autorizado de 15 minutos). La administración da cuenta de las alegaciones presentadas por el interesado sobre que "...la señal que indica que "solo se puede estacionar máximo 15 minutos" aparece tapada casi en su totalidad por los árboles adyacentes haciendo su visibilidad muy difícil para el conductor de un vehículo,...", adjuntando una serie de fotografías del lugar de la infracción. Trasladado el pliego de alegaciones al agente denunciante de la infracción, este se ratifica en los hechos denunciados, adjuntando asimismo, dos fotografías de la señal desde la calzada de la Avda. Uruguay, donde se aprecia que la citada señal es perfectamente visible para el conductor de un vehículo que circule por la citada avenida. El ayuntamiento pone de manifiesto que, en el caso que nos ocupa, resulta exigible por parte de los conductores una diligencia media para observar las señalizaciones de regulación del tráfico, ya que en las fotografías adjuntadas por el interesado, con independencia del ángulo con el que fueron tomadas, se advierte igualmente la existencia de una señalización vertical, aunque no se aprecie el concreto contenido de la misma.

En el informe consta que, habida cuenta estas consideraciones y conforme al artículo 14 del Reglamento de procedimiento sancionador en materia de tráfico, Real decreto 320/1994, de 25 de febrero, que establece que "las denuncias efectuadas por los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico, tendrán valor probatorio respecto de los hechos denunciados, sin perjuicio del deber de aquellos de adjuntar todos los elementos probatorios que sean posibles sobre el hecho denunciado y de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o adjuntar los propios denunciados", presunción "iuris tantum" de veracidad que no vulnera la presunción de inocencia que asiste al presunto infractor, ya que la denuncia de un agente sometida a la posibilidad de contradicción en el expediente adquiere la calidad precisa para considerarla prueba de cargo, se dictó propuesta de sanción con el informe del agente denunciante, por el órgano instructor de los expedientes, desestimando las alegaciones del titular del vehículo y notificándosele debidamente.

Frente al recurso de reposición interpuesto por el interesado, señalando que "...en el lugar del estacionamiento las señales horizontales de la vía corresponden a línea discontinua en color blanco...", se dictó resolución confirmatoria de la sanción, en la que se desestima el recurso formulado, en la que se le aclara al interesado que el estacionamiento en el lugar de la infracción es libre fuera del horario indicado en la señal, motivo por el cual las marcas horizontales están pintadas de color blanco.

El ayuntamiento afirma que, de lo anteriormente relatado, considerando que el agente que denuncia un hecho es un testigo presencial del mismo, y debido a las funciones que ejerce en la ciudad, de control de la seguridad del tráfico y su deber de imparcialidad y objetividad, merece la máxima credibilidad, en la base del informe del agente denunciante, el expediente está bien tramitado y cumpliendo los principios básicos del procedimiento sancionador.

Tras la investigación realizada, en la que se estudió el contenido de la queja del interesado, lo expuesto en la información dictada por el Ayuntamiento de Pontevedra, y la normativa vigente, consideramos en primer lugar que el procedimiento seguido en el expediente sancionador de referencia no hubo irregularidad formal alguna, realizándose los trámites oportunos, atendiendo y motivando la respuesta a las alegaciones presentadas y resolviendo en tiempo y forma. En cuanto al fondo del asunto, no apreciamos tampoco vulneración de derechos al no infringirse la normativa de aplicación, constando una señal vertical que advierte de la limitación temporal en el estacionamiento de vehículos. En otras fotografías incorporadas al expediente (aunque desde otras perspectivas), se aprecia su visibilidad completa de la señal vertical. Cierto es que en la imagen fotográfica remitida por el interesado, los árboles de la acera dificultan la visión de dicha señal, pero, tal y como indica el ayuntamiento, se aprecia la existencia de una señalización vertical, que el conductor podría haber comprobado. Dicho esto, la tramitación del expediente y posterior imposición de la sanción resulta conforme a derecho.

Sin embargo, debemos realizar ciertas precisiones, no tanto sobre el expediente en sí sino sobre la regulación y señalización del espacio origen de la controversia.

Por una parte el interesado alega que la señal está oculta y que por eso no fue consciente de la prohibición de estacionar. Por su parte la administración considera que prestar atención a las señales constituye su obligación. En este sentido es importante el artículo 139 RXC, lo cual establece que corresponde al titular de la vía a responsabilidad de su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de seguridad para la circulación y la instalación y conservación en ella de las adecuadas señales y marcas viarias. Por lo que consideramos que el Ayuntamiento de Pontevedra debe cuidar el buen estado de las señales de tráfico, tanto en el mantenimiento de la propia señal como en los elementos que puedan dificultar su visibilidad. Al igual que se le pide a los conductores que extremen su diligencia en la comprobación de las señales, debe la administración contribuir con estricta diligencia al correcto mantenimiento de las mismas, facilitando así

el cumplimiento claro y absoluto de las indicaciones que se transmiten con ellas. Las ramas de los árboles sí dificultan parcialmente el visionado de la señal.

Por otra parte la Orden FOM/534/2014, de 20 de marzo, por la que se aprueba la norma 8.1-IC de señalización vertical de la Instrucción de carreteras, establece en el artículo 1.2 que la señalización persigue cuatro objetivos fundamentales: aumentar la seguridad, eficacia y comodidad de la circulación, y facilitar la orientación de los conductores. Asimismo la citada orden establece que los principios básicos de la buena señalización son: la claridad, la sencillez, la uniformidad y la continuidad.

En esta situación consideramos que la existencia del pintado de la zona de estacionamiento mediante una línea discontinua de color blanco puede generar confusión, ya que tal pintura suene emplearse en espacios de aparcamiento sin restricción. Si a esto se une que la propia señal vertical no sea plenamente visible desde determinados ángulos, es factible que surjan situaciones equívocas que, tan sólo una diligencia estricta evite la confusión, pero que un sentido del deber medio pueda finalizar en la creencia de considerar la zona de estacionamiento libre.

No se puede obviar que, aunque el uso del color blanco sea legal, resulta habitual que en los espacios con algún tipo de limitación horaria en el estacionamiento se utilice pintura de color amarillo (el artículo 171 de la RXC establece que las marcas amarillas longitudinales discontinuas en el borde de la calzada son indicativas de una prohibición o estacionamiento en el lado de la calzada donde están ubicadas), por lo que en este caso concreto genera error a los conductores que al no ser amarilla asocian que pueden aparcar en esa plaza y por lo tanto no favorece su cumplimiento.

El espíritu que emana de la legislación en materia de tráfico es el de tratar de conseguir el cumplimiento de la normas reguladoras de la circulación (en este caso concreto, facilitar que la zona en cuestión tenga un movimiento de vehículos ágil y circulatorio). Con el fin de conseguir que ese espacio sea utilizado conforme a esa limitación horaria, resulta lógico que las indicaciones sean lo más claras posibles. Por tal motivo consideramos que para conseguir la claridad, el ayuntamiento puede tratar de evitar confusiones como la que da origen a esta reclamación, modificando la marca viaria horizontal pintándola de amarillo, de forma que el usuario de la vía sea consciente de que en ese espacio existe limitación, obligándolo a buscar la señal vertical aunque esta no sea totalmente visible desde su ángulo.

Por todo lo indicado sugerimos al Ayuntamiento de Pontevedra que adoptara las medidas necesarias para mejorar la señalización vertical de la zona de estacionamiento referida en este expediente de queja, cambiando el color blanco actual por pintura amarilla, favoreciendo el cumplimiento de la ordenación de ese espacio, sugerencia aceptada en su totalidad.

B) Orden público

Una buena parte de las quejas recibidas por cuestiones de orden público hacen alusión a actuaciones de órganos dependientes de la Administración General del Estado (por ejemplo incidentes con la policía nacional o la guardia civil) y, en consecuencia, le corresponde conocerlas al Defensor del Pueblo, por lo que con frecuencia en esta materia debemos dar traslado de la problemática a nuestro homólogo estatal.

La principal problemática que nos trasladan los interesados se centra en la supuesta pasividad de los agentes de la policía local ante alteraciones del orden público.

Como ocurre en materia de tráfico, en este punto también debe reconocerse la buena disposición de las administraciones para alcanzar una solución satisfactoria.

Ya para finalizar, indicar que otro tipo de quejas que originan la intervención de la Valedora son aquellas en las que los reclamantes consideran inapropiado el trato recibido de algún agente de la autoridad, constatando una clara falta de respeto o un abuso de su cargo. Aunque la dificultad inherente a estas situaciones deriva de las evidentes discrepancias que suelen darse en el relato de los hechos, en el ejercicio 2016 (aunque la queja se había iniciado ya en el año 2015, Q/12506/16), se consideró necesario sugerir al Ayuntamiento de Culleredo que diera correcto cumplimiento a los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, dando respuesta a los escritos y solicitudes presentados por el interesado, así como facilitar la información a la que tiene derecho toda persona legítimamente interesada. Efectivamente, las divergentes perspectivas de lo sucedido nos impedían adoptar una postura determinante sobre el supuesto trato indebido del agente policial. No obstante, detectamos una práctica inadecuada por parte de la administración local en cuanto a la gestión del altercado y su tramitación procedimental.

El interesado nos relataba el incidente acontecido con un agente de la policía local cuando llevaba a su hijo al colegio. En el relato de los hechos, el autor de la queja incidía en el hecho de que trató de comunicarle al agente los problemas que estaba detectando con los vehículos en la zona escolar siempre con respeto y buena educación. Sin embargo, la actitud del policía no resultó idónea y tampoco quiso identificarse cuando se lo pidió. También afirma que, tras el incidente, se sintió intimidado por los agentes participantes en el altercado. Posteriormente, se le notificó que había sido denunciado ante la Subdelegación del Gobierno. El interesado solicitó al ayuntamiento información sobre la identificación de los agentes, copia de la denuncia presentada por los agentes y entrevista personal con las personas competentes en el asunto, información sobre posibles denuncias o incidentes a los agentes implicados. No obtuvo respuesta.

En el primer informe enviado por el Ayuntamiento de Culleredo, se recogía literalmente que “todas las situaciones descritas, las cuales forman parte de las alegaciones formuladas por D. ..., con DNI ..., faltan a la verdad, y todo ello viene a raíz de la denuncia formulada en su día (01-12-2014) por el agente 094013 y el oficial 094003 cursada a la Subdelegación del Gobierno por Infracción a la Ley 1/1992 en su art. 26, concretamente por desobedecer los mandatos de la autoridad o de sus agentes, y alterar la seguridad colectiva u originar desordenes. Que esta denuncia fue ratificada con fecha 09-03-2015”.

Con ese contenido, consideramos insuficiente la información recibida, por lo que requerimos nuevamente a la entidad local que se nos concretase las actuaciones llevadas a cabo ante esa denuncia. De hecho, el interesado solicitaba una serie de informes y consideraciones al hilo del incidente descrito, no constando en el documento remitido al Valedor do Pobo indicación alguna sobre los mismos.

En enero de 2016, recibimos un nuevo escrito del Ayuntamiento de Culleredo en el que se pone de manifiesto que el interesado pedía los informes “única y exclusivamente” a los efectos de que obren en el poder de la Administración para futuras actuaciones de los agentes denunciados contra su persona. En este sentido, el ayuntamiento afirma que obrará en consonancia con las disposiciones legales vigentes en cada caso, no teniendo deber de disponer de informes previos ante posibles futuras denuncias.

Se recoge también en el documento de la alcaldía que en el expediente consta informe del inspector principal de la Policía Local, en el que se hace referencia al informe remitido por los agentes denunciados y que fue puesto en conocimiento de esta institución mediante escrito del citado Inspector de fecha 9 de abril de 2015. En el expediente consta asimismo, denuncia de los agentes de la Policía Local de fecha 1/12/2014 contra el

interesado ante la Subdelegación del Gobierno por desobedecer los mandatos de la autoridad o de sus agentes; solicitud de la instructora-jefa de los Servicios de Asuntos Jurídicos de la Subdelegación del Gobierno de informe sobre alegaciones presentadas por el denunciado; e informe de los agentes de la Policía Local en relación a estas alegaciones.

Finaliza el informe de la administración señalando que “por todo lo expuesto, se entiende que los agentes de la Policía Local actuaron en todo momento con respeto al ordenamiento jurídico”.

En nuestro análisis partimos del hecho de que el autor de la queja presentó en el ayuntamiento un escrito en el que reivindicaba una serie de información concreta sobre el incidente en el que se vio involucrado, concretamente pedía datos sobre la identificación de los agentes, copia de la denuncia y una entrevista personal.

Al final del escrito, se hacía referencia a otro tipo de documentación como es la de la elaboración de informes sobre posibles denuncias, infracciones o incidentes tanto sobre su persona como sobre el agente implicado, y, efectivamente, estos últimos documentos se requerían “única y exclusivamente” con la finalidad de obtener una visión objetiva sobre lo acontecido.

Sin embargo, el ayuntamiento no facilitó respuesta alguna a la solicitud del interesado datada en marzo de 2015 ni se le facilitó acceso a datos ni al expediente de denuncia referenciado, ni contestación a la petición de entrevista, extremos todos ellos ajenos a la referencia expresa de efectos meramente internos de la alcaldía.

Sobre este punto, debemos realizar dos consideraciones fundamentales:

- La primera de ellas versa sobre omisión de contestación por parte del Ayuntamiento a las solicitudes presentadas por el autor de la queja. Es necesario resaltar que las administraciones públicas, en las relaciones con los ciudadanos, deben encauzar el ejercicio de sus funciones mediante el procedimiento administrativo. La razón de ser de este modo de actuación administrativa responde a una doble finalidad: servir de garantía a los derechos de los administrados y, de otro modo, al propio interés público. La garantía de la existencia de trámites administrativos y de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española.

Así, el deber administrativo de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente,

dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley. Debe recordarse que el principio de eficacia del ya mencionado artículo 103.1 de la Constitución Española exige de las Administraciones Públicas que cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, el deber de la Administración de resolver con prontitud las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para la idónea defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Dicho lo anterior, es precisamente la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común a encargada de dar efectividad a lo descrito en los párrafos anteriores al concretar en el artículo 42 que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarlos, cualquier que sea su forma de iniciación.”

La institución del silencio administrativo negativo reconocida en el artículo 43 de la misma disposición -la diferencia del silencio administrativo positivo, que tiene la consideración de verdadero acto administrativo finalizador del procedimiento- se configura por la ley exclusivamente como una garantía para la defensa judicial de sus derechos por parte de los interesados. Por lo tanto, la Administración no queda eximida de su deber de resolver, y de hecho, en el caso de desestimación por falta de resolución expresa, no estará vinculada al sentido del silencio, tal y como señala expresamente el mismo artículo 43.

No hay que olvidar que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material que obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo por ello, en inoperante, la vía administrativa. Por esta razón, es urgente y necesaria la supresión de esta práctica por los órganos de la administración pública en todos los niveles.

- La segunda consideración versa sobre el acceso a la información por parte del interesado. En este caso debemos traer a colación tanto la reciente Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno de Galicia, regula expresamente el procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, como la

Ley 30/1992 de régimen jurídico y procedimiento administrativo común, la cual en su artículo 35 recoge el derecho de todo ciudadano, en sus relaciones con las administraciones públicas, a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

Por último, es preciso recalcar el hecho de que, aunque en este caso nos encontremos ante dos declaraciones contradictorias sobre unos mismos hechos por parte de un ciudadano y de un agente del cuerpo de policía local (hechos que no cuestionamos en tanto no presenciemos el incidente ni tenemos acceso a pruebas que corroboren alguna de las versiones), puede entrar en tela de juicio la presunta mayor credibilidad en función del principio de veracidad que se le otorga al agente de la autoridad en el ejercicio de sus funciones. Sin embargo, esto no exime a la Administración de su deber de motivar la denuncia dirigida contra el interesado, ya que la presunción de veracidad no puede suponer una vulneración de la presunción de inocencia del artículo 24 de la CE y un ataque al derecho de defensa recogido en el mismo precepto constitucional. Esto es doctrina del Tribunal Supremo, recogida en la sentencia 5702/1999, que establece que: “Es (...) erróneo pretender fundar una decisión sancionatoria en la inversión de la carga de la prueba que significa la llamada presunción de veracidad”.

No deja de llamar la atención que en los dos informes remitidos por el ayuntamiento a contestación de la institución se limite a hacer referencia únicamente de la ratificación del agente implicado sin facilitar más información sobre el asunto, obviando cualquier tipo de información que implique una actividad investigadora de lo acontecido o acerca de la debida respuesta a las solicitudes del interesado tanto de obtener información como de la entrevista personal.

En base a todo lo anterior, sugerimos a la administración afectada la sugerencia señalada al comienzo de la exposición de este expediente, la cual fue aceptada en su totalidad.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE EMPLEO PÚBLICO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/12982/15 e Q/13007/15	Falta de respuesta expresa a una solicitud de teletrabajo	Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia. 15/01/2016	No Aceptada	Q/12982/15 e Q/13007/15
2	Q/13404/15	Preservación del anonimato en las pruebas tipo test	Ayuntamiento de Valga 19/01/2016	Acceptada	Q/13404/15
3	Q/23073/14	Acceso a un expediente y certificado de servicios prestados	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza 22/01/2016	Acceptada	Q/23073/14
4	Q/43/15	Derecho a obtener copias en un proceso selectivo	Ayuntamiento de Marín 22/01/2016	Acceptada	Q/43/15
5	Q/13402/15	Aplicación de los principios de acceso a la función pública en un proceso selectivo para el cuerpo de bomberos	Diputación Provincial de Pontevedra 29/01/2016	Acceptada	Q/13402/15
6	Q/13010/15	Carácter sanitario de una plaza del Centro de Transfusión	Consellería de Sanidade 08/03/2016	Acceptada	Q/13010/15
7	Q/12506/15	Incidente con la policía local y acceso al expediente	Ayuntamiento de Culleredo 31/03/2016	Acceptada	Q/12506/15
8	Q/13520/15	Incorrecta aplicación de la presunción de veracidad en un expediente sancionador de tráfico	Ayuntamiento de Boiro 3/05/2016	No aceptada	Q/13520/15
9	Q/23089/15	Incorrecta aplicación de la presunción de veracidad en un expediente sancionador de tráfico	Ayuntamiento de Boiro 3/05/2016	No Aceptada	Q/23089/15
10	Q/319/16	Mejora de la señalización urbana en una zona de aparcamiento de la ciudad	Ayuntamiento de Pontevedra 11/05/2016	Acceptada	Q/319/16
11	Q/19571/14	Equiparación salarial en la enseñanza concertada	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 13/5/2016	Acceptada	Q/19571/14
12	Q/1122/16	Imposición de una sanción de tráfico a una persona discapacitada	Ayuntamiento de Boiro 29/9/2016	Acceptada parcialmente	Q/1122/16

13	Q/12746/16 e Q/12954/16	Reconocimiento de la carrera profesional del personal estatutario de enfermería	Consellería de Sanidade 25/10/2016	Aceptada Pendiente de Efectividade	Q/12746/16 Q/12954/16
14	Q/14415/16	Posibilidad de implantar la figura de intercambio provisional para el personal interino docente	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 9/01/2017	Pendiente	Q/14415/16
15	Q/12859/16 Q/12861/16, Q/12862/16 Q/12875/16	Exclusión en la adjudicación de becas de formación en archivos	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 18/01/2017	Pendiente	Q/12859/16 Q/12861/16 Q/12862/16 Q/12875/16
16	Q/954/16	Posibilidad de permuta del personal interino	Consellería de Política Social 18/01/2017	Pendiente	Q/945/16

IV. CONSIDERACIONES FINALES

Las directrices adoptadas para alcanzar la sostenibilidad financiera y contener el gasto público han tenido una notable repercusión en el área de función pública, no sólo en términos de acceso a un empleo en este sector sino en lo que atañe a las condiciones laborales de los trabajadores que ya prestaban sus servicios en la administración pública.

La crisis económica sufrida en los últimos años ha provocado un importante crecimiento de los niveles de desempleo y de la precariedad laboral en el sector privado, lo que ha generado que población activa busque acceder a un puesto fijo en la administración. A esta situación se une el hecho de que, a pesar de que continúan las restricciones en las convocatorias de acceso al empleo público, el incremento de plazas en el año 2016 por parte de la Xunta de Galicia (principalmente en Educación) ha implicado un aumento de solicitudes dirigidas a la Valedora para la supervisión del desarrollo de los procesos selectivos y, sobre todo, de acceso a revisión de pruebas y copia de exámenes.

Se ha consolidado en nuestra sociedad una clara conciencia ciudadana sobre el hecho de que el cumplimiento de los principios de transparencia y legalidad en estas pruebas constituye un pilar esencial de nuestra sociedad democrática, por lo que la exigencia de control y supervisión en todos los procesos de plazas públicas tiene mayor repercusión.

No cabe duda que hemos apreciado mejoras sustanciales en materia de transparencia en los procesos de selección, y que las reivindicaciones de los ciudadanos ayudan a presentar los procedimientos y sus resultados de forma clara y abierta. Dicho esto, también es preciso advertir que todavía quedan aspectos por mejorar. Las principales incidencias que

se detectan durante el desarrollo de los procesos selectivos de las administraciones se refieren a los plazos y tiempos de espera entre las pruebas a realizar, así como las dificultades que en ocasiones tienen los opositores a obtener copia de sus ejercicios debiendo ser atendidas con celeridad y de forma completa facilitando toda la documentación que constata el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público. Lo mismo cabe decir ante las solicitudes de revisión de los ejercicios que conforman las pruebas de acceso, cuya respuesta debe ser motivada y expresa dado que la invocación de la discrecionalidad técnica no es ilimitada.

La creación de listas de contratación temporal a partir de las pruebas de acceso, que permiten acudir a contratos temporales para la cobertura de interinidades, sea para sustituciones o para vacantes, determina la importancia de obtener una puntuación adecuada aun cuando no se obtiene plaza en primera instancia. Esto refuerza la exigencia de que los principios que rigen los procesos selectivos deben cumplirse estrictamente en todos los niveles.

Por ello, en la misma medida que consideramos fundamental el control en el acceso mediante oposición libre a un puesto de trabajo en la administración pública, igual de importante resulta la supervisión y comprobación estricta de los mecanismos de contratación temporal a través de las listas existentes, no sólo para determinar su debido uso como recurso de sustitución adecuada de empleados en situaciones de ausencia, sino también en cuanto a la correcta gestión de las listas y la debida prelación en los llamamientos. Todo esto, teniendo en cuenta la necesidad de conciliar la limitación de la temporalidad y la existencia de las garantías adecuada en la prestación de los servicios públicos mediante el personal suficiente (sobre todos en los sectores esenciales).

En cuanto a los problemas específicos de los trabajadores que prestan servicios en el sector público por alguna de las modalidades contempladas en nuestro ordenamiento, algunos derivan también de las medidas de contención del déficit público que obligó a la administración a dejar en suspenso pactos acordados con anterioridad a la crisis económica y que preveían mejoras paulatinas de condiciones laborales, fundamentalmente equiparaciones salariales entre diversos colectivos. Las herramientas presupuestarias no son cuestionables por esta Institución, pero sí cabe desear que estos acuerdos laborales sean progresivamente reactivados en la medida en que se consolida el proceso de recuperación económica.

En otro orden de cosas, las principales incidencias en materia de orden público que se perciban a raíz de la actividad supervisora de esta Institución, derivan de desavenencias

de trato entre los agentes policiales y los ciudadanos. En materia de tráfico, la problemática se centra fundamentalmente en el control estricto de las garantías del procedimiento sancionador, fundamentalmente en lo relativo a las notificaciones y la respuesta motivada ante las alegaciones presentadas.

Por último, queremos incidir en la idea de que toda administración pública debe responder con prontitud a las solicitudes relativas a decisiones o actos administrativos en general, tanto los que afectan a procesos selectivos como al ejercicio de la relación laboral de los trabajadores públicos. Los organismos públicos no deben ampararse en la figura del silencio administrativo para no dar respuesta expresa a las peticiones de los usuarios. La comunicación mediante respuesta expresa y motivada a las solicitudes de los ciudadanos es la línea directriz que debe guiar la actuación de los entes administrativos, lo que evitaría dilaciones e intervenciones de otras instancias supervisoras, ya que en más ocasiones de las deseadas se produce una demora en el estudio del problema que obliga al afectado a solicitar nuestra ayuda.

ÁREA DE URBANISMO

I. INTRODUCCIÓN

En este informe anual pretendemos, como en años anteriores, realizar una exposición del trabajo que llevamos a cabo a lo largo del año, y en el que se incluyen tanto las quejas presentadas en el año 2016 como las que entraron en años anteriores y no habían sido concluidas hasta el momento.

Si bien es cierto que en esta compleja materia nuestro trabajo debe ceñirse especialmente a los problemas concretos que plantean las quejas, lo cierto es que estas quejas traducen una determinada realidad sociológica del urbanismo en Galicia. La percepción de que toda *leira é un solar* sobre el que se puede construir, percepción en retroceso debido al planeamiento y normas urbanísticas ya habitual en todos nuestros ayuntamientos, la cultura del “*vai facendo*” que se atisba todavía en algunas quejas y en la falta de respuesta ante denuncias urbanísticas que exigen una reposición de legalidad, creemos que también en retroceso pero todavía existente, la relación entre vecinos y la propensión a pleitear y denunciar, bastantes de las denuncias son entre vecinos que se denuncian simultáneamente e incluso entre familiares próximos, etc.

Como en años anteriores y tal como hemos puesto de manifiesto en los respectivos informes anuales, son pocas las quejas que se refieren a cuestiones de gestión urbanística o planeamiento.

Como viene siendo frecuente todos los años la mayoría de las quejas que en materia de urbanismo llegan a la oficina del Valedor do Pobo se refieren a aspectos de la disciplina urbanística.

En otros campos del urbanismo, como el de la planificación y gestión urbanística, recibimos un número considerablemente inferior de reclamaciones. Seguimos recibiendo algunas que hacen referencia al plazo de respuesta a las alegaciones que se presentan a un Plan General, después de su aprobación inicial, durante el período de tiempo habilitado para ello. Siempre hacemos saber que aun no existiendo un plazo para responder ni existir la obligación de responder de forma individualizada y comunicada postalmente, sí sería conveniente hacerlo cuando el número de alegaciones lo permita y hacerlo comunicando su estimación o desestimación de forma motivada.

Se han presentado también algunas quejas solicitando cambios en la clasificación y calificación del suelo, cuestiones en las que nuestra capacidad de supervisión es muy limitada, dada la autonomía y discrecionalidad en la que se desenvuelve la potestad administrativa de la planificación urbanística, supervisada en todo caso por la Xunta de Galicia a través de la Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio.

Las quejas más habituales en materia de urbanismo pueden englobarse bajo el epígrafe de disciplina urbanística. Y responden al supuesto en el que el reclamante manifiesta en su queja la pasividad de la Administración –aunque algunas se refieren a la APLU, la mayoría se refieren a la administración municipal- ante una denuncia por infracción urbanística.

Expedientes cuya tramitación se dilata de forma no comprensible ni justificable, o la inhibición o dejación en la aplicación de las medidas disciplinarias adoptadas, incluso, en algunos casos, ratificadas por sentencias judiciales.

Incluso existe algún caso, en el que el ayuntamiento hace caso omiso de sus resoluciones, de las denuncias de los vecinos y trata de aprovechar la revisión del PGOM para legalizar algo que previamente había declarado ilegalizable y sobre el que habían recaído resoluciones firmes.

Durante el año 2016 se publicó y entró en vigor la Ley 2/2016, de 10 de febrero, del suelo de Galicia que sustituye a la 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.

Por Decreto 143/2016, de 22 de septiembre, se aprobó el Reglamento de la Ley 2/2016, de 20 de febrero, del Suelo de Galicia.

Entró en vigor la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno y la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, también la Ley 1/16, de 1 de enero, de transparencia y buen gobierno, que desarrolla la anterior y tiene como objetivo incrementar y reforzar la transparencia de la administración pública, reconocer y garantizar el derecho a la información y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los

responsables públicos así como las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento.

Todas ellas tienen una influencia directa en la tramitación de los expedientes de esta área y en las relaciones de los ciudadanos con la Administración.

II. DATOS CUANTITATIVOS

En el año 2016 se presentaron en esta área 114 quejas, de las cuales 107 fueron admitidas a trámite, 1 remitida al Defensor del Pueblo y 6 inadmitidas.

De las quejas admitidas 94 se concluyeron y 13 están en trámite.

También durante al año 2016 se tramitaron y concluyeron 92 quejas de años anteriores, de las cuales 1 corresponden al año 2006, 4 al año 2012, 7 al año 2013, 22 al año 2014 y 58 al año 2015, quedando pendiente de remisión de informe complementario una del año 2013 del Ayuntamiento de Santiago de Compostela y ora queja del año 2015 correspondiente al Ayuntamiento de Boiro.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	114		114	
Admitidas	108	94,74 %	108	94,74 %
No admitidas	6	5,26 %	6	5,26 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	----	0	----

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	95	87,96 %	95	87,96 %
En trámite	13	12,04 %	13	12,04 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2012	1	3	4	4	0
2013	2	5	7	6	1
2014	18	4	22	22	0
2015	35	23	58	57	1

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1.- Las actuaciones en materia de urbanismo se dividen en tres partes:

- Planeamiento urbanístico.
- Gestión urbanística.
- Disciplina urbanística.

Con el planeamiento urbanístico se redacta un conjunto de instrumentos técnicos y normativos para ordenar el uso del suelo y regular las condiciones para su transformación o, en su caso conservación.

Con él se configura el modelo urbanístico que se concreta en el Plan General de Ordenación Municipal.

El planeamiento de desarrollo instrumenta la gestión a través de los sistemas de actuación, repartos de cargas y beneficios, establecimiento de polígonos, etc., que culmina en la fase de urbanización y edificación donde tienen cabida los medios de intervención administrativa (licencias y comunicaciones previas).

La disciplina urbanística es la última fase de este proceso y con ella se pretende garantizar el cumplimiento de la legalidad urbanística, con carácter previo a los procesos de urbanización, edificación y usos del suelo y en el caso de que dichos procesos no se ajusten a la normas reponer la legalidad vulnerada junto con el establecimiento de sanciones.

La disciplina urbanística, o más bien la indisciplina, es una de las disciplinas menos aplicadas, o quizás la menos aplicada de todas, debido en gran parte a la debilidad de las estructuras administrativas municipales

Algunos ayuntamientos justifican la demora en la tramitación de expedientes de reposición da legalidad urbanística por la falta de personal, dándose el caso que no es infrecuente, que el único técnico municipal de urbanismo sea el secretario/a municipal.

La Comunidad Autónoma gallega dispone de un organismo, la Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU), dependiente de la Consellería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, que se crea con el afán de colaborar con los ayuntamientos para mejorar la calidad de la ordenación urbanística y aplicar directamente, en los casos previstos, la disciplina urbanística especialmente en el medio rural y en la zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo-terrestre.

Sobre el tema de la disciplina urbanística merece la pena reflexionar porque la mayoría de las quejas tramitadas durante el año 2016 tienen que ver precisamente con esto, igual que ha pasado en años anteriores y posiblemente ocurrirá igual en los años venideros.

Esto ocurre no porque falte normativa sino por la falta de aplicación efectiva y real de la normativa, no falla la norma, falla en nuestra opinión la aplicación de la misma, y esto es

algo que observamos año tras año y que reiteradamente venimos exponiendo en nuestros informes anuales.

Entendemos que esta cuestión es relevante, hasta el punto de que puede considerarse como la clave de bóveda del urbanismo pues si la disciplina urbanística, los procedimientos y las medidas coercitivas no se aplican, el sistema se tambalea. ¿Para qué el planeamiento urbanístico, para qué la gestión urbanística si pueden infringirse y no pasa nada?.

Es por ello que la disciplina urbanística puede ser un elemento clave para determinar la bondad y credibilidad de toda la acción urbanística que desarrolla una administración o un gobierno municipal.

No produce, sin duda, ninguna alegría al que la padece, más bien al contrario, y sin duda tampoco produce ninguna alegría a quien tiene que aplicarla por los efectos negativos que considera que para él tiene, y, derivando a nivel electoral, a la opción política que representa.

Pasa en zonas rurales que, en muchos casos, auténticas ilegalidades urbanísticas pasan a la consideración de fuera de ordenación por el transcurso de seis años sin que por parte de la administración municipal se adopte ninguna resolución que afecte a la inspección, suspensión, sanción y restablecimiento de la legalidad urbanística, convirtiéndose de “facto” en una situación de legalidad.

Sin duda donde más observamos las debilidades en la exigencia de la disciplina urbanística es en los pequeños y medianos municipios.

2.- Efectivamente, la mayoría de las quejas provienen de este tipo de municipios, en los que resulta muy complicada la aplicación de la disciplina urbanística, por la escasez de medios materiales y personales, y por las vinculaciones que existen entre todos los vecinos y en algunos casos por la dejadez del “... tú vete haciendo y luego ya se verá”.

No existe ninguna duda al afirmar que la cercanía entre el órgano encargado de sancionar o exigir la restauración de la legalidad urbanística y la persona sobre la que recae la

sanción o el expediente de reposición de la legalidad, dificulta en muchos casos su aplicación.

Observamos en las personas que se dirigen a esta institución poniendo de manifiesto irregularidades urbanísticas y la pasividad o inactividad del ayuntamiento ante sus denuncias, que cuando hablamos con ellos para explicarles y darle a conocer nuestra labor de investigación nos transmiten una sensación de impotencia que les lleva a cuestionarse no solo la propia ley sino que también transmiten la sensación de frustración y desencanto sobre las personas e instituciones encargadas de aplicarla, atribuyendo en algunos casos la inactividad o la no respuesta a cuestiones políticas que deterioran el papel de la política y los partidos políticos, pieza clave de nuestro sistema democrático.

No es solo la cercanía, las relaciones sociales y de interdependencia que se establecen en los pequeños municipios lo que puede explicar esta situación sino también la falta de medios materiales, técnicos, económicos y personales que dificultan la aplicación de la disciplina urbanística.

Detectado este problema, se deberían potenciar y reforzar los servicios de asistencia técnica, económica y jurídica a los municipios, por parte de las diputaciones provinciales, dado que es justamente la cooperación con los pequeños y medianos municipios la competencia nuclear de estas instituciones.

En algún caso hemos detectado que un ayuntamiento carecía de personal técnico en el área de urbanismo (arquitecto técnico municipal) careciendo de recursos económicos para contratar una asistencia técnica temporal mientras no se cubriese la plaza, lo que implicaba que durante meses y meses todos los expedientes estuviesen paralizados. Lo mismo ocurre con la asesoría jurídica, al estar de baja el titular, el ayuntamiento tiene paralizada la tramitación de expedientes produciéndose una acumulación de ellos y generando, en ambos casos, el malestar de los ciudadanos que se sienten desatendidos por su ayuntamiento. Ambos casos podrían ser atendidos por las diputaciones provinciales, a través de los servicios de asistencia a municipios.

Desde esta institución somos comprensivos con estas situaciones que nos exponen los ayuntamientos pero siempre les transmitimos la opinión de que

aún entendiendo las dificultades técnicas y prácticas que pueden tener no es motivo para no hacer frente al ejercicio de sus competencias ni puede justificar la inobservancia de las normas y la desprotección de los ciudadanos, que tienen el derecho a ver atendida o al menos respondida su demanda y el ayuntamiento tiene la obligación de resolver.

Somos conscientes de que solo llegan a esta institución una parte de los problemas que en esta materia se plantean en los ayuntamientos por ello el pasado año en nuestro informe afirmábamos que era razonable reflexionar sobre esta cuestión y plantearse la posibilidad, al menos desde la reflexión teórica, de que las competencias en materia de inspección, sanción y restablecimiento de la legalidad urbanística que corresponde a los municipios de menos de 5.000 habitantes, pasen a ser competencia de la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística.

La APLU tiene dos tipos de competencias:

1. Originarias, atribuidas directamente por la Ley del Suelo y sus estatutos. Obras y usos prohibidos, sujetos a autorización autonómica y plan especial de suelo rústico y zona de servidumbre de protección del dominio público. Esas competencias las tiene en toda Galicia, al margen de si el ayuntamiento está o no adherido.
2. Competencias delegadas. Son las competencias que por ley corresponden a los ayuntamientos y estos delegan en la APLU, son obras y usos de todo tipo de suelos, excluido el urbano, que no sean competencia de la APLU por competencia originaria. Los ayuntamientos pueden delegar competencias, excluido el suelo urbano. Pueden delegar toda la disciplina urbanística, inspección, reposición y sanción.

Según la información aportada por la APLU en su página web a 31 de diciembre de 2016, 62 de los 313 ayuntamientos gallegos se han adherido a la Agencia, de los cuales 22 pertenecen a la provincia de A Coruña, 9 a la de Lugo, 20 a la de Ourense y 11 a Pontevedra. Hay 4 ayuntamientos más adheridos que no figuran en la web porque no se han publicado los convenios en el DOG y por tanto no surten efecto.

No le afectan a la APLU los problemas de cercanía con el ciudadano ni la escasez de medios materiales, técnico-jurídicos y económicos que caracterizan a los pequeños municipios, contando además con la voluntad y la decisión de garantizar la ejecución y cumplimiento de la disciplina urbanística.

Es indudable que la disciplina no es tan bien recibida como lo es el planeamiento y la gestión urbanística. Como decíamos en el anterior informe, no es función de esta institución profundizar sobre esta cuestión, nos limitamos a informar y poner de manifiesto los problemas que detectamos haciendo una breve reflexión sobre posibles soluciones. En todo caso, es la Xunta de Galicia, los grupos parlamentarios y la FEGAMP quienes deben completar esta reflexión si lo consideran adecuado.

Tal como hacemos constar en nuestros informes anuales este es el motivo principal de las quejas que recibimos. Se construye, haciendo caso omiso de las normas, allí donde no se puede, obviamente sin licencia, o se construye con licencia más de lo autorizado.

Este es un problema que detectamos fundamentalmente en pequeños municipios aunque también se reciben quejas de municipios de más de 20.000 habitantes.

3. Planificación urbanística:

En esta materia sólo se han presentado tres quejas que hacen referencia a la tramitación de las alegaciones, aunque con características distintas:

- Retraso en la respuesta.
- Alegación fuera de plazo presentada como recurso de reposición a la aprobación provisional de un Plan.
- Falta de motivación en la respuesta.

En la queja Q/63618/16 se nos plantea que después de haber transcurrido más de tres años desde la presentación de una alegación en el plazo establecido para ello, y a pesar de las llamadas telefónicas al ayuntamiento interesándose por el resultado de la alegación y de la presentación, en el mismo sentido, de un escrito al amparo del artículo 42 de la Ley 30/1992, entonces en vigor, solicitando información sobre si se había tenido en cuenta la alegación presentada, no había obtenido respuesta por parte del ayuntamiento.

Solicitaba en su escrito que esta institución le ayudara en la defensa de sus derechos.

Una vez solicitada información al ayuntamiento le remitimos la siguiente información:

“Esta administración local tramitó estrictamente el procedimiento establecido en la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia y en el Real Decreto 2159/1978, de 23 de junio, por el que se establece el Reglamento del Planeamiento Urbanístico, debiendo adecuarse en fecha actual a las previsiones de la vigente Ley 2/2016, de 10 de febrero, del suelo de Galicia, dado que el nuevo Plan General de Ordenación Municipal de este Ayuntamiento de Culleredo estaba en tramitación y aún no fue aprobado definitivamente.

En este sentido, la normativa vigente en el momento de la tramitación y la actualmente en vigor establecen un procedimiento específico y detallado para la aprobación del plan general.

Finalizada la fase de elaboración del planeamiento, e inmediatamente antes de su aprobación inicial, el expediente completo se remite al conselleiro competente en materia de urbanismo y ordenación del territorio su informe.

Posteriormente el ayuntamiento procede a su aprobación inicial y seguidamente fue sometido al trámite de información pública, durante un mes mediante anuncio que se publicará en el Diario Oficial de Galicia y en dos de los periódicos de mayor difusión en la provincia. Simultáneamente y durante el mismo plazo, se les da audiencia a los municipios limítrofes.

Al mismo tiempo que el trámite de información pública, la administración municipal les solicita a las administraciones públicas competentes los informes sectoriales que resulten necesarios, que deberán ser emitidos en el plazo máximo de un mes, excepto que la legislación sectorial señale otro plazo. Al mismo tiempo, deberá solicitar de la consellería competente en materia de medio ambiente el preceptivo informe ambiental, que será emitido en el plazo de un mes.

Los servicios técnicos y jurídicos municipales emiten informe respecto de la conformidad del plan con la legislación vigente y de la calidad técnica de la ordenación proyectada.

Cumplidos los trámites señalados en los apartados precedentes, el pleno del ayuntamiento aprobará provisionalmente el contenido del plan con las modificaciones

que fueran pertinentes y se lo someterá, con el expediente completo debidamente diligenciado, al órgano autonómico competente que deba otorgar la aprobación definitiva.

Tras la aprobación inicial de los instrumentos generales del planeamiento, procede tanto el trámite de información pública en beneficio de los particulares, a efectos de darles a conocer la actuación urbanística y permitir la presentación de alegatos, sugerencias, etc., como la audiencia a los organismos de la administración pública o instituciones con análoga finalidad. En este caso, el jueves 14 de febrero de 2013, se publica en el Boletín Oficial de la Provincia de A Coruña el anuncio de aprobación inicial del Plan General de Ordenación Municipal de Culleredo, así como el acuerdo de suspensión de licencias.

El objetivo es que los interesados puedan examinar el proyecto de plan y presentar las alegaciones que consideren oportunas. Este trámite se abre por medio de la inserción de los correspondientes anuncios.

Presentadas las alegaciones o sugerencias recibidos, son informadas por el equipo redactor, proponiendo la resolución que sea más oportuna y acorde con los objetivos de ordenación del municipio. Informadas por los técnicos y dictaminadas por la comisión informativa, el pleno resuelve lo procedente y los acuerdos estimatorios o desestimatorios se elevan al equipo redactor para elaborar el documento definitivo del plan que se somete la aprobación provisional del pleno de la corporación.

En todo caso, procede señalar que la aprobación definitiva del plan general corresponde al órgano autonómico a partir de cuyo momento el Plan existe y tiene vigencia, pero la eficacia y entrada en vigor depende del acuerdo aprobatorio y de las normas urbanísticas.

Será ese el momento en el que se notificará a los alegantes, el acuerdo de aprobación definitiva y la resolución de sus alegaciones, pudiendo interponer los correspondientes recursos contra el acto aprobatorio del plan. Solo cuando éste se aprueba y publica es cuando puede afirmarse que una alegación fue estimada o desestimada, en función de la incorporación o no al plan aprobado.

En este caso, aún no está finalizada la tramitación del nuevo planeamiento, no existiendo acuerdo de aprobación definitiva.

Los instrumentos de planeamiento son disposiciones de carácter general, por lo que contra su aprobación definitiva no se podrá recurrir en vía administrativa, sino tan sólo a través del correspondiente recurso contencioso-administrativo en los términos previstos en la legislación aplicable.”

Le comunicamos también que el trámite de presentación de alegaciones no encaja con el contenido del artículo 42 de la Ley 30/1992, actualmente el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al entender las alegaciones como una forma de participación ciudadana en la formación de un Plan General, sin que esté regulada la forma ni el plazo en el que deben ser contestadas, aunque sí debe figurar al aprobarse definitivamente el Plan entre los documentos que lo integran un Anexo donde se recojan todas las alegaciones presentadas y su estimación o desestimación.

Nada impide, pues, que se responda directamente al interesado notificándole el resultado del estudio de sus alegaciones. Entendemos que debería hacerse, al menos cuando es un número manejable, comunicándole, con una breve motivación, la estimación o desestimación de las mismas, pues sin duda favorece la transparencia que debe presidir toda acción de la administración pública, máxime cuando se trata de la redacción de un Plan General.

Sabemos que no es posible la comunicación de la estimación o desestimación en los plazos que serían razonables pues habitualmente el estudio de las alegaciones se comienza después de haber recibido e incorporado todos los informes sectoriales.

En la queja Q/64868/16 se nos solicita amparo ante la indefensión que se le produce a nuestro comunicante al no serle admitida a trámite una alegación presentada fuera del plazo establecido para ello, presentada después de la aprobación provisional del Plan con la forma de recurso de reposición a la aprobación provisional y en la que se pretendía que un suelo considerado rústico de protección de aguas pasase a ser considerado suelo de núcleo rural.

El ayuntamiento acordó comunicar al interesado que el acuerdo de aprobación provisional no pone fin a la vía administrativa por lo que no es susceptible de recurso.

Entendemos que no existe indefensión, como alegaba el denunciante, y puede presentar recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Galicia, contra la aprobación del Plan ya que al ser este una disposición de carácter general no puede ser recurrida en vía administrativa.

Existe otra queja más, la Q/64095/16. En este caso el ayuntamiento sí había respondido a los alegantes notificándoles el resultado de su alegación. Lo que se denunciaba era lo que consideran falta de motivación, entendiendo en este caso el ayuntamiento que estaba suficientemente motivada al considerar que la propuesta del plan se adaptaba mejor a los objetivos que se pretendían conseguir.

Estas son las quejas que en materia de planeamiento se ha recibido y tramitado durante el año 2016, no siendo especialmente significativas ni por el número ni por el contenido.

4.- Falta de medios en la Administración Local.

Una de las razones que suelen dar los ayuntamientos en sus respuestas a esta institución como justificación de la inactividad que se aprecia en la tramitación de expedientes, falta de respuesta a denuncias presentadas ante el ayuntamiento, etc., es la falta de medios personales, que provoca acumulación de expedientes, denuncias y dilaciones en su tramitación.

Ya hemos comentado anteriormente que podemos entender la situación que exponen los ayuntamientos, causada, en parte, por las disposiciones del Gobierno de España sobre la contratación de personal, pero no puede ser un motivo de justificación pues no decae la obligación de resolver por parte de la administración, debiendo buscar los ayuntamientos la colaboración de las Diputaciones para resolver estos problemas puntuales o contratar una asistencia externa por el tiempo que sea preciso, siempre que dispongan de los medios necesarios para pagarla.

En la queja Q/142/16, que tiene entrada el día 28/01/2016 puede verse uno de los efectos que esta situación puede provocar. Un vecino presenta ante el ayuntamiento varios escritos con fechas 25/3/2015; 07/05/2015; 25/05/2015; 03/07/2015 y 27/06/2016 en las que solicita la paralización de una vivienda que se estaba construyendo sin licencia y en un terreno que no era de su propiedad.

El día 02/02/2016 nos dirigimos al ayuntamiento dándole a conocer el problema que se exponía en la queja y solicitándole, dejando al margen la cuestión de la propiedad del terreno, pues esas cuestiones tienen que dilucidarse ante los tribunales de justicia y las licencias se otorgan sin perjuicio de terceros, que nos informase de las actuaciones realizadas por el ayuntamiento ante las denuncias presentadas.

Un año después de la presentación de la queja el problema está sin resolver, por parte del ayuntamiento no se ha hecho nada. Desconocemos si se ha seguido construyendo la vivienda, si ha sido así y al final se pone de manifiesto que es ilegalizable y se obliga a su demolición no cabe duda de que el problema se habrá agravado con respecto a lo que sería si se actuase desde la primera denuncia, cuando se estaba construyendo.

Con respecto a esta queja el ayuntamiento nos remitió un primer escrito, con fecha 17/03/2016, en el que nos remite copia del expediente donde figura un escrito del ayuntamiento dirigido al interesado en el que se comunica que la vivienda en construcción carece de licencia.

El día 14/04/2016 recibimos un nuevo escrito del ayuntamiento en el que se nos indica que el expediente se encuentra pendiente de informe técnico informándonos que “existe un retraso en la oficina de urbanismo como consecuencia de diversas contrataciones para el puesto de aparejador” y que “la alcaldía está trabajando en la actualización y puesta al día de los expedientes de urbanismo, poniendo todos los medios a su alcance”.

El día 27/07/2016 nos informa de nuevo que “el expediente está pendiente de informe técnico debido a que el ayuntamiento todavía no posee aparejador municipal y por lo tanto existe un retraso en la oficina de urbanismo”.

El día 13/10/2016 nos informa de nuevo que el expediente “está pendiente de informe técnico” y nos anuncia que el pasado día 07/10/2016 se realizaron las pruebas para la selección de un aparejador municipal que a la mayor brevedad se incorporará y procederá a emitir informe técnico.

El día 28/12/2016 nos informa que el pasado día 28/10/2016 se incorporó a su trabajo el aparejador, que el informe técnico está pendiente de realizar pues existen otros expedientes pendientes de tramitación y seguirán un riguroso orden en su tramitación.

Otro caso que puede ilustrar la situación que existe en bastantes municipios fundamentalmente pequeños y medianos es la que se pone de manifiesto en el expediente Q/12529/16, en ella se nos informa que el ayuntamiento con fecha 18/10/2013 dictó una resolución en la que se declarabas unas obras ilegales y ordenaba su demolición. Esta resolución fue recurrida ante el juzgado contencioso-administrativo, que dictó sentencia desestimando el recurso, ratificando la resolución.

Con fecha 08/07/2015 y 19/01/2016 se solicita al ayuntamiento que proceda a efectuar la demolición, sin obtener respuesta del ayuntamiento.

Al solicitar esta institución información al ayuntamiento este nos responde con fecha 27/07/2016, que “no dispone de medios personales y/o técnicos suficientes para llevar a cabo el necesario seguimiento y control de la totalidad de las actuaciones en materia de disciplina urbanística que se realizan en el término municipal”, adquiriendo el compromiso de mantenernos informados de las actuaciones que se lleven a cabo. A pesar de los requerimientos que hemos hecho para ello, a la fecha de redactar este informe no había remitido ninguna información.

Existen también ayuntamientos donde la razón de las demoras es la falta de servicios jurídicos, en algún caso con tiempo superior a un año, acumulándose denuncias y expedientes de ciudadanos que ven cómo pasa el tiempo sin obtener ningún tipo de respuesta contemplando una inactividad por parte del municipio que conculca los derechos que como ciudadano tienen en su relación con las administraciones.

No nos parece razonable la respuesta que algunas veces recibimos verbalmente cuando nos dicen que los denunciante pueden recurrir por inactividad ante el contencioso-administrativo.

Entendemos que esa no es la solución ni justifica la inactividad, pues obliga al ciudadano que reclama sus derechos a acudir a la vía judicial con los gastos que ello supone, cuando la administración afronta ese gasto con el presupuesto sin que le suponga ningún coste personal a ninguna de las personas obligadas a resolver.

Reiteramos que entendemos que sería conveniente:

- a) explorar la vía de las diputaciones provinciales con los servicios de asistencia técnica, económica y jurídica a los pequeños municipios, que suplan o palién las carencias de estos.
- b) Que se estimule la contratación temporal de asistencias técnicas externas, en algunos casos es difícil por la precariedad de medios de los ayuntamientos.
- c) Que se estudie la posible atribución, mediante convenios, de algunas de las competencias en materia de disciplina urbanística a la APLU.

5.- Urbanismo. Disciplina urbanística.

El estudio y tratamiento de las quejas de urbanismo (la mayoría, como todos los años, se refieren a problemas de disciplina) se lleva a cabo bajo una perspectiva jurídica. En este sentido, es sobradamente conocido el impacto de mecanismos legales que permiten a las administraciones públicas, en particular a los ayuntamientos, intervenir en el uso del suelo.

Una vez aprobado el plan urbanístico, en el que se planea la ordenación del territorio del municipio, el papel fundamental de la administración municipal estriba en hacer que se respeten las previsiones del Plan.

Uno de los principales instrumentos para conseguir esta finalidad es la licencia urbanística, que constituye una autorización administrativa de carácter reglado, de tal manera que un ayuntamiento no puede denegar una licencia para un proyecto de obras si este se ajusta a las determinaciones del Plan y cumple con la normativa urbanística.

Es en las obras realizadas sin licencia, o excediéndose de la licencia concedida, en las que recae una especial responsabilidad de los ayuntamientos, que deben velar por el cumplimiento de la normativa urbanística y aplicar las medidas de disciplina que la ley contempla para legalizar lo construido o, en su caso, ordenar su demolición y lograr que se lleve efectivamente a cabo.

Una vez realizadas estas reflexiones con carácter general, parece oportuno hacer referencia a alguna de las quejas que de alguna manera pueden ilustrar las afirmaciones anteriores y que se han tramitado durante el año 2016.

Suele ser el denunciante de una presunta infracción urbanística, como ya expusimos en años anteriores, quien presenta una queja por estimar que la administración competente –en la mayoría de los casos el ayuntamiento, aunque también algunas quejas se dirigen contra la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística (APLU)- no actúa con la debida diligencia en la protección de la legalidad urbanística.

La mayoría de las quejas, por no decir la totalidad, que se presentan en esta institución se refieren a expedientes de disciplina urbanística iniciados tras la denuncia de un particular. Pone esto de manifiesto que los servicios de inspección urbanística deberían efectuar un control efectivo de las obras, no pudiendo quedar la aplicación práctica de las normas de disciplina al azar de las denuncias de los particulares que se sientan agraviados por una determinada obra ilegal.

Normalmente los escritos que se reciben son de particulares (en algunos casos asociaciones) que habiendo denunciado una presunta infracción urbanística ante la administración, fundamentalmente local, ven cómo transcurre el tiempo sin ningún tipo de respuesta, obviando la obligación de resolver y los plazos establecidos para ello.

Ante la actuación de la oficina del Valedor do Pobo, lo habitual es que la administración afectada responda, en algunos casos después de varios requerimientos, a nuestra solicitud de información y por medio de nuestra mediación el problema motivo de la queja se resuelva. A veces, las menos, es necesario para ello que recurramos a la formulación de recomendaciones, sugiriendo a la administración la adopción de una actuación concreta y determinada para la solución del problema. Recomendaciones que suelen ser aceptadas.

Algunos casos que ilustran estas afirmaciones pueden verse en las quejas:

Q/88/16, en la que se nos informa que en el mes de mayo de 2015, como parte interesada en el procedimiento, la denunciante fue notificada de la resolución adoptada en el expediente de reposición de la legalidad urbanística. En dicha resolución se acuerda la demolición de las obras y la imposición de multas coercitivas si esta no se lleva a cabo.

Al no ejecutarse por parte del denunciado la demolición ordenada se remitió escrito al alcalde solicitando la ejecución subsidiaria y la imposición de las multas coercitivas previstas. Al pasar el tiempo sin obtener ninguna respuesta por parte del ayuntamiento, presentan la denuncia ante el Valedor. El expediente está concluido resolviéndose satisfactoriamente.

En el expediente Q/651/16, se nos informa el 11 de abril de 2016 que a pesar de haber presentado en el registro municipal de manera reincidente denuncias de lo que consideran una ilegalidad, en una obra que cuenta con licencia municipal, en ningún caso han obtenido respuesta del ayuntamiento. Nos solicitan a la Institución que obtengamos una respuesta a una actuación “por parte de nuestros gobernantes que a nuestro entender es de todo punto irresponsable e impropia por parte de quien ostenta la representación de los vecinos”.

Se finaliza el expediente el 9 de diciembre de 2016 con un escrito que nos remiten los denunciados haciéndonos llegar “nuestro más sincero y profundo agradecimiento por toda la gestión realizada por ese organismo para que el Ayuntamiento de Mos inicie expediente de revisión de oficio de la licencia concedida”.

En el expediente Q/13319/16 se denuncia la inactividad del Ayuntamiento de Ordes en un expediente de reposición de la legalidad urbanística. Nos informan que el ayuntamiento el día 17 de julio de 2015 aprobó la incoación de un expediente. El 11 de agosto se presentan alegaciones al mismo. A la fecha de presentación del escrito de queja, 02/09/2016, por parte del ayuntamiento no se había realizado ningún trámite más en el expediente. Nos solicitan que garanticemos sus derechos y requiramos al ayuntamiento para que continúe con la tramitación del expediente administrativo de restauración de la legalidad urbanística hasta su finalización. Iniciada nuestra labor de mediación el ayuntamiento reanuda la tramitación, comunicándole al denunciante como interesado, todas las actuaciones que en el mismo se lleven a cabo.

En el expediente Q/23241/14, resuelto este año, se nos informa que el 23 de agosto de 2012 y el 1 de febrero de 2013 se presentan escritos en el ayuntamiento da Pobra do Caramiñal denunciando la construcción de un galpón en una finca que no reúne los requisitos para ello. Después de múltiples avatares durante el año 2016 el ayuntamiento acordó proceder a la incoación de un expediente de reposición de la legalidad al comprobar que las obras no se ajustan a la licencia concedida.

Observamos también en la tramitación de los expedientes por parte del ayuntamiento que una vez que se ha resuelto el expediente de reposición de la legalidad urbanística y se ha decretado la demolición de la obra ilegal se cae en algunos casos en una absoluta pasividad o inactividad del ayuntamiento.

Se ha acordado la demolición pero persiste en la realidad material la ilegalidad urbanística, mostrándose reticentes los ayuntamientos en orden a conseguir una efectividad práctica de la resolución adoptada, sin intentar medidas de ejecución forzosa, como las multas coercitivas, que deberían de impulsar a los infractores a la restauración de la legalidad urbanística, multas que cuando se imponen en ocasiones no se cobran.

No es raro comprobar como, en algunos casos, suelen admitirse a trámite por los ayuntamientos una diversidad de escritos presentados por los interesados que difícilmente se pueden considerar como recurso administrativos, y que no hacen más que dilatar la situación de ilegalidad, esperando una posible prescripción ante la pasividad de la administración, o bien por alguna modificación de los instrumentos de ordenación urbanística que permitan la legalización de la obra.

En el apartado de resoluciones del Valedor do Pobo pueden verse algunos ejemplos que ilustran estas afirmaciones.

6.- Otro tipo de quejas.

Existen también otro tipo de escritos que comentamos aunque no son significativos: se nos denuncia en el expediente Q/12951/16 que se le exige por parte del ayuntamiento 100 € por el inicio de un expediente municipal. En este caso no es más que la aplicación de lo dispuesto en la “ordenanza fiscal reguladora de la tasa por expedición de documentos administrativos” aprobada el día 12 de noviembre de 2012. En ella se establece que “aquellos expedientes iniciados a instancia de parte que requieran visita de comprobación de los servicios técnicos municipales” crearán una obligación de pago de una tasa de 100 €.

En otra queja, Q/12690/16, se nos solicita que se configure un nuevo núcleo rural en una zona determinada. Se había presentado una alegación en este sentido durante la

exposición pública del Plan después de su aprobación inicial. Le hemos respondido diciéndole que esta Institución no tiene ninguna competencia en la redacción de un PGOM, ni sobre su contenido. Recordándole la posibilidad de interponer recurso contencioso-administrativo contra la aprobación definitiva del plan, en el momento en el que se produzca y haya sido publicado.

Existe también alguna denuncia por el mal estado en el que se encuentran fincas colindantes con la vivienda del denunciante, con abundante maleza con riesgo de incendio en época estival y en condiciones insalubres.

Ciertamente, es obligación de los propietarios de los solares e inmuebles el mantenimiento en las debidas condiciones de higiene, salubridad, seguridad, limpieza y ornato público. Normalmente ante esta denuncia los ayuntamientos se dirigen a los propietarios exigiéndoles el mantenimiento adecuado.

7.- Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística (APLU)

La Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística (APLU), ha sido también objeto de cuatro escritos de queja, refiriéndose todos ellos a la demora en responder a los recursos presentados, correspondiendo tres a actuaciones realizadas en la provincia de Pontevedra y una en la de Lugo.

Todos los expedientes se han resuelto durante el año, siendo destacable la colaboración que hemos encontrado en la tramitación de las quejas.

8.- Quejas no admitidas a trámite.

Han sido seis las quejas presentadas a lo largo de 2016 que no han sido admitidas a trámite por distintas razones:

En la queja Q/300/16 se nos indican los daños que les ha producido la anulación del PGOM de Vigo por el Tribunal Supremo. Se estaba tramitando en el ayuntamiento la solicitud de licencia para construir una vivienda en suelo urbano y la anulación les había causado muchos perjuicios. No admitimos a trámite esta queja por entender que si se trataba de suelo urbano y la licencia se estaba tramitando debían de acudir primero a informarse al ayuntamiento, allí le podían informar sobre el estado de tramitación.

En caso de que no obtuviese respuesta le aconsejamos que en el plazo de un mes se pusiese de nuevo en contacto con la institución, haciéndonos saber este extremo.

Fue inadmitida por no existir actuación administrativa previa.

En la Q/550/16 se nos informa que en la finca que posee está clasificada en el PGOM como suelo urbano consolidado en el ámbito de la ordenanza 9 de fincas singulares en suelo urbano con protección no integral, lo que implica que no puede dividir y segregar la finca.

Le respondemos que sólo puede modificarse la situación de la finca con un cambio de planeamiento, que puede solicitar mediante una modificación puntual del plan o solicitando su inclusión con motivo de la revisión del mismo.

No es una cuestión sobre la que esta institución pueda manifestarse aconsejándole que se dirija al ayuntamiento exponiendo su pretensión para que se estudie la posibilidad de incorporar dicho cambio al nuevo PGOM, cuya redacción ya ha sido adjudicada.

En la queja Q/12641/16 se hace referencia a la falta de un cartel de una obra municipal del Ayuntamiento de Vigo.

Dado que es una obra municipal y existe en esa ciudad un Defensor del Ciudadano, le remitimos a él facilitándole su dirección y teléfono, siendo inadmitida la queja.

La queja Q/63767/16 no se admite por referirse a hechos ocurridos hace más de un año, según lo que establece el artículo 18.3 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo.

En la queja Q/64301/16 se presenta un conflicto entre particulares que fue objeto de varios procedimientos judiciales con sentencias desfavorables a las pretensiones del denunciante.

Le recordamos que las discrepancias con las resoluciones dictadas por tribunales y juzgados deben sustanciarse por las vías previstas en nuestras leyes procesales, en los supuestos y requisitos que dichas leyes prevén y ante los tribunales de justicia, no pudiendo esta institución interferir en los procedimientos judiciales ni revisar las resoluciones que en ellos se dictan.

En la queja Q/64797/16 se nos informa que se ha recibido una resolución de la APLU en la que se le obliga a precintar una nave y derribar una “casita” construidas en suelo rústico de especial protección forestal.

Contra dicha resolución se ha presentado un recurso de reposición que ha sido desestimado y un recurso contencioso-administrativo también desestimado. No admitimos a trámite esta queja exponiéndole que no podemos revisar las resoluciones que dictan los juzgados y tribunales de justicia.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE URBANISMO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/14220/15	Defecto en la construcción que no permite la conexión con los colectores	Ayuntamiento de Miño 08-02-16	ACEPTADA	Q/14220/15
2	Q/21977/14	Licencia de obra menor en el Ayuntamiento de Tui	Ayuntamiento de Tui 09-02-16	ACEPTADA	Q/21977/14
3	Q/992/16	Vivienda en estado ruinoso en el Ayuntamiento de Ferrol	Ayuntamiento de Ferrol 31-05-16	ACEPTADA	Q/992/16
4	Q/20768/14	Expediente de reposición legalidad urbanística Ayuntamiento de Gondomar	Ayuntamiento de Gondomar 23-06-16	ACEPTADA	Q/20768/14
5	Q/1/16	Plan especial de núcleo rural	Ayuntamiento de Cabanas 29-06-16	ACEPTADA	Q/1/16
6	Q/693/16	Falta de respuesta por el Ayuntamiento de Cabanas a asunto urbanístico	Ayuntamiento de Cabanas 29-06-16	ACEPTADA	Q/693/16
7	Q/12973/16	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Santiago en un expediente para rehabilitación de una vivienda.	Ayuntamiento de Santiago 28-09-16	ACEPTADA	Q/12973/16
8	Q/13184/15	Inejecución de una resolución	Ayuntamiento de Nigrán 01-10-16	ACEPTADA	Q/13184/15
9	Q/63954/16	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Poio a denuncias urbanísticas	Ayuntamiento de Poio 18-11-16	ACEPTADA	Q/63954/16

V- CONSIDERACIONES FINALES

Dado que los problemas que se ponen de manifiesto en los escritos de queja que se presentan en esta materia ante la oficina del Valedor do Pobo son similares año tras año, girando la mayoría de ellos entorno a cuestiones relacionadas con la disciplina urbanística, en nuestras consideraciones finales no podemos más que reafirmamos en el contenido de lo expresado en el informe anterior.

En ese sentido entendemos que deberían intensificarse las funciones de inspección urbanística pues además del efecto disuasorio que tendría para los posibles infractores consideramos que tendría otros efectos notablemente positivos:

1. Supondría un considerable ahorro en los costes burocráticos que tendría que soportar la administración actuante. Cuando se actúa paralizando una obra ilegal en su etapa inicial, y por tanto de escasa entidad, implica un procedimiento menos complejo que el que se requiere en una obra en avanzado estado de construcción o ya finalizada, escenario habitual cuando no funciona la inspección.
2. Con un adecuado funcionamiento de los servicios de inspección es más fácil la restauración del orden urbanístico alterado con la obra ilegal, que constituye el principal objetivo, además de la sanción al infractor, que debe perseguir la administración actuante.

Entendemos que debe mejorarse la efectividad de las medidas cautelares que se prevén en la legislación urbanística para el caso de que se acuerde la apertura de un expediente de reposición de la legalidad urbanística. Como informábamos en años anteriores estas medidas adoptadas por los ayuntamientos no son plenamente efectivas, ni existe un seguimiento de ellas, de tal forma que suelen burlarse continuando con las obras a pesar de la paralización ordenada por la administración.

En cuanto a la ejecución de las medidas de restauración o reposición de la legalidad urbanística sería también deseable que con la mayor celeridad posible, en cuanto se compruebe que el interesado no procede a la ejecución directa, se adopten por la administración actuante las oportunas medidas de ejecución forzosa. A este respecto, tal como manifestábamos en el informe anterior, debe mencionarse en particular las multas coercitivas, que deberían imponerse puntualmente y también cobrarse, para que realmente el interesado se vea obligado a cumplir la orden de demolición.

En aquellos casos en que por distintas razones no debiera demorarse mucho la restauración de la legalidad urbanística se debería acudir a la ejecución subsidiaria.

Creemos necesario insistir una vez más que la premisa fundamental en este ámbito es la de conseguir que la administración se adelante a los hechos y que la reacción jurídica-administrativa ante una infracción urbanística sea lo más rápida posible para evitar los hechos consumados que van a resultar de muy difícil restauración, recuperándose también la necesaria credibilidad y confianza en el funcionamiento de la administración y en las personas que la integran.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

I. INTRODUCCIÓN

El ruido constituye un problema compartido en todas las comunidades autónomas. Por ello este año los Defensores del Pueblo dedicamos nuestras jornadas de coordinación a esta materia. Las XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas en Pamplona los días 22 y 23 de septiembre, tuvieron por título *La invasión del domicilio por ruidos: la inviolabilidad del domicilio y el derecho a la integridad física y psíquica*. De ellas se derivaron importantes conclusiones que exponemos más adelante.

La contaminación acústica resulta un motivo de preocupación de primer orden debido a sus amplias e importantes consecuencias perjudiciales. Hoy se reconoce unánimemente que las conculcaciones en este orden afectan a los derechos fundamentales. Efectivamente, las víctimas de los ruidos encuentran vulnerado su derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18.1 y 2 CE). El domicilio es el espacio vital propio de todo ser humano y del que tanto el individuo como su familia deben disponer en exclusiva. Y una exposición prolongada y grave a determinados niveles de ruido que penetre en él conculca ese derecho, siempre y cuando la lesión o menoscabo provenga de actos u omisiones de entes públicos. Este criterio es sostenido por la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo.

Los Defensores del Pueblo dedicamos nuestras jornadas de coordinación a promover la protección de las personas y sus domicilios frente a los ruidos y a recordar que se trata de proteger un derecho fundamental

El avance en la protección jurídica y la concienciación de la sociedad contra el ruido ha sido enorme, aunque nuevas formas de ocio y comportamiento traen consigo nuevas fuentes de ruido y por tanto nuevas conculcaciones que afrontar.

Como señalamos en otros informes, aunque las actuaciones municipales responden mejor que antes a los problemas de contaminación acústica, con la crisis económica apreciamos retrocesos en algunos ayuntamientos cuando sus intervenciones generan gasto, en especial las comprobaciones o mediciones del ruido.

Las actuaciones municipales más perjudiciales en este ámbito son la presencia de zonas saturadas por contaminación acústica; la promoción o autorización indiscriminada de

actividades ruidosas, fundamentalmente conciertos al aire libre o en locales no adaptados para ello; y la falta de actuación contra los ruidos provenientes de terrazas o clientes en el exterior de los locales.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	296		174	
Admitidas	291	98,31 %	169	97,12 %
No admitidas	5	1,69 %	5	2,88 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	----	0	----

En este ejercicio aumentaron las quejas de medio ambiente (de 138 a 174), pero disminuyó considerablemente el número de reclamantes (de 11432 a 296), debido a la presentación de menos quejas en serie.

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	203	69,76 %	90	50,27 %
En trámite	88	30,24 %	79	49,73 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2012	0	2	2	2	0
2014	11	0	11	11	0
2015	187	4	191	183	8

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Las conclusiones de las XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre ruidos

Como consecuencia de las numerosas quejas sobre ruidos recibidas por todos los Defensores del Pueblo y la necesidad de garantizar los derechos afectados, las defensorías españolas decidimos dedicar las XXXI Jornadas de Coordinación a ese problema. A continuación exponemos las conclusiones extraídas del trabajo previo realizado por los responsables técnicos en el taller realizado en mayo en Vitoria y de las propias jornadas desarrolladas en Pamplona en septiembre.

Uno de los aspectos a resaltar es el progreso en la concienciación social contra el ruido y los importantes perjuicios que nos ocasiona. De ello se derivó un reciente “progreso jurídico” que ha llevado a considerar la garantía contra la contaminación acústica como un asunto de primer orden. Como venimos resaltando desde hace tiempo ante al Parlamento de Galicia y las administraciones gallegas, las conculcaciones en este orden no solo afectan a los derechos constitucionales como el derecho al medio ambiente adecuado y la calidad de vida, o al derecho a la salud, sino también a un derecho fundamental. Hoy es común el criterio de todos los operadores jurídicos a la hora de considerar que las víctimas de los ruidos ven vulnerado su derecho a la inviolabilidad del domicilio o a la intimidad personal y familiar en su ámbito.

Así, “en los relatos formulados por las personas que acuden a las defensorías” principalmente se pone en nuestra consideración las inmisiones... que alcanzan el interior de sus viviendas provocando molestias que han podido incidir en su calidad de vida...”. Son frecuentes los casos de personas que se ven obligadas a abandonar sus hogares, una forma de “desahucio” dolorosa e injusta, como otras muchas que conocemos.

Los casos de abandonos de hogares por ruidos son una forma de “desahucio” dolorosa e injusta, como otras muchas que conocemos

Como uno de los principios que deben guiar la intervención para el control del ruido se destaca el principio de responsabilidad del titular de la actividad, que debe “adecuar y adaptar el local a las exigencias”. La responsabilidad “por infracción... (aforo, horarios, control de ruidos) se exigirá a las personas que incumplieran las obligaciones derivadas de la autorización administrativa”. Subrayar la responsabilidad de los promotores de fuentes del ruido resulta hoy más necesario que nunca, puesto que las licencias se tramitan en forma de declaraciones responsables y comunicaciones previas, sin que se dé una intervención simultánea de los potenciales afectados ni un acto de comprobación previa de la administración.

La aplicación de la directiva comunitaria de servicios, evitable en casos relativos a la protección del ambiente y de derechos fundamentales, ha resultado perjudicial para muchas personas, al privarlas de elementos de protección muy arraigados en nuestra cultura jurídica. Aún así, la falta de control previo “no puede suponer una excusa a la hora de defender los derechos de la ciudadanía frente al ruido generado por esas actividades... Las administraciones locales habitualmente reciben las denominadas declaraciones responsables y las comunicaciones previas al ejercicio de la actividad con cierta pasividad, cuando los riesgos de un ejercicio irregular aconsejan como mínimo una inspección del local. Sin embargo, se espera a actuar a que sean los ciudadanos quienes denuncien estas irregularidades”.

En este marco resulta imprescindible que se realicen más controles por parte de las administraciones, fundamentalmente la local (en el momento de la apertura o en el ejercicio de un plan de inspección), y que en caso de incumplimientos o falsedades en sus declaraciones ante la administración, con graves consecuencias para los derechos afectados, se apliquen sanciones proporcionales al daño causado. No tiene sentido un régimen administrativo de control basado en la confianza en las declaraciones de los promotores y los técnicos si cuando éstos falsean la realidad no se aplica una sanción adecuada, administrativa o penal.

Es imprescindible que se realicen más controles a los locales y que en caso de incumplimiento se apliquen sanciones proporcionales al daño causado

Sin embargo, la reacción de los ayuntamientos ante incumplimientos es generalmente tibia y en la mayor parte de los casos no pasa de simples advertencias o requerimientos de corrección o legalización; rara vez se formalizan y culminan expedientes sancionadores y cierres o precintos cautelares. Con ello todo el tiempo que dura este trámite (generalmente mucho), meramente corrector, juega en contra de la víctima del ruido, que ve como la inmisión se prolonga.

En contra de lo anterior en las Jornadas de Coordinación se expresó con claridad que “el ejercicio de las potestades de disciplina ambiental no es una prerrogativa administrativa, sino que es una obligación indisponible de las administraciones”, y que “la intervención del denunciante es un elemento de apoyo para un control ambiental adecuado y eficaz que en ningún caso debe sustituir esa potestad pública”. Además, a la víctima que promueve una denuncia por ruidos la administración debe reconocerle un papel más protagonista, puesto que no está defendiendo sólo la legalidad, sino sus derechos fundamentales; no es un mero denunciante que promueve la acción de oficio de la administración, sino un verdadero interesado -en sentido administrativo- al que debe informarse del curso del procedimiento y ofrecerse posibles alegaciones y recursos.

Sin embargo, “las potestades administrativas de disciplina ambiental son un remedio que solo se utiliza en aquellos casos más relevantes o cuando existe una presión o intervención de un tercero denunciante. El control ambiental es observado, incluso por las propias administraciones, como una última medida para restablecer la legalidad por las actividades más díscolas o imposibles. Los expedientes de disciplina y sancionadores son actuaciones residuales en la mayoría de las administraciones. El exceso de exigencias, trabas administrativas y requerimientos sigue considerándose un obstáculo para el desarrollo social y el crecimiento económico. La principal actuación administrativa es tratar de alcanzar acuerdos voluntarios para la adecuación de la actividad contaminante con la legalidad administrativa. En definitiva, muchos municipios no actúan y otros actúan tarde e ineficientemente sin resolver el problema, con lo que el problema se enquistaba y agrava y cada vez se hace más difícil su solución”.

Muchos municipios no actúan o lo hacen tarde e ineficientemente

Además, a la mayor parte de las denuncias “no se les da el trámite correspondiente que fija el ordenamiento. En ocasiones consiste en "girar visitas" y redactar boletines de denuncias que, al no tener consecuencia alguna, desmotivan y desprestigian la función tuitiva del servicio de inspección de la policía local. Es habitual que las visitas policiales den lugar únicamente a apercibimientos verbales con escasas consecuencias. Dentro de este apartado puede también incluirse la dilatada tramitación de los expedientes administrativos, que en la práctica suelen alargarse incluso hasta el extremo de que muchos locales objeto de la actividad administrativa han sido ya cerrados por sus dueños, antes de que recaiga la decisión municipal que resuelva un procedimiento disciplinario, lo que se traduce en la sensación de impunidad de las conductas infractoras. Hay que destacar que pese a que existe una acción pública... quien denuncia prácticamente siempre es un residente cercano al lugar de los hechos, cuya calidad de vida se encuentra seriamente afectada por el foco emisor de la contaminación acústica... La otra vía para luchar contra esta contaminación es la actuación de oficio, que lleva a cabo, con un carácter muy excepcional, la policía local”.

En diferentes informes del Valedor do Pobo se destaca que la falta de aplicación general del régimen sancionador ante conductas que constituyen infracciones hace que los promotores cuenten con la posibilidad de iniciar y desarrollar su actividad de forma ilegal, puesto que la reacción administrativa más común es, a lo sumo, “legalizar” lo mal hecho, con lo que no se cumple el efecto disuasorio que corresponde a los mecanismos sancionadores. Muchos ayuntamientos aplican una lógica estrictamente urbanística a comportamientos que son claramente sancionables, algo que conocen los promotores y sufren muchas víctimas del ruido. En muchas ocasiones las medidas municipales sólo son efectivas para las víctimas después de mucho tiempo, y que cuando se aproxima la decisión municipal los promotores abandonan el local sin sanción y hasta traspasan el negocio ilegal.

Ante tal situación en las jornadas concluimos que “son las administraciones públicas, sobre todo los municipios, las que deben actuar desde el inicio tan pronto como reciban las primeras quejas justificadas de los ruidos de una forma eficaz y constaten que éste se produce y que supera los límites aconsejables. Son las administraciones las que pueden y deben requerir todo cese del ruido que lesione los derechos de los ciudadanos afectados y adoptar las medidas efectivas y proporcionadas para ello. En ocasiones, la simple intervención de la Administración instando al cese del ruido sirve para reducir o eliminar el problema en la fase inicial”.

La falta de actuación eficaz contra el ruido pretende justificarse por la falta de medios. “La falta de medios en lo que concierne a los sonómetros y la formación adecuada para su uso no es consecuencia de la insuficiencia crónica de medios financieros de los ayuntamientos, agravada por una crisis que parece que no cesa, sino a la ausencia de conciencia en los gobiernos locales de las necesidades de luchar contra la contaminación acústica y, en consecuencia, de su pasividad, cuando no connivencia con quienes generan la contaminación”.

La falta de medios que alegan los ayuntamientos es consecuencia de una ausencia de conciencia en la necesidad de luchar contra la contaminación acústica

En numerosas ocasiones hemos puesto de relieve la necesidad de que los ayuntamientos cuenten con los medios que precisan para el control de los ruidos y sobre todo que hagan cuantos controles y/o mediciones sean necesarios. Además, deben realizarse de forma correcta, en el momento en que se produce la conducta infractora y por medio de agente de la autoridad.

En muchos ayuntamientos no existe policía local fuera del horario laboral ordinario, por lo que el control de las actividades de ocio resulta más difícil. Aún así los ayuntamientos tienen la responsabilidad de controlar las actividades, puesto que se trata de un asunto de su competencia. Lo pueden hacer por medios propios o en colaboración con otras administraciones; pero dado que se trata de su competencia, los ayuntamientos no pueden escudarse en la falta de medios o auxilios para no ejercerla. Sería conveniente que las otras administraciones y los cuerpos policiales colaboren en la labor, pero en cualquier caso su intervención en este terreno se debe dar de una forma concertada de antemano, puesto que en caso contrario hemos constatado que se produce una inevitable abstención en los controles, que cada administración atribuye a la otra.

La falta de actuación eficaz provoca que las víctimas del ruido tengan que acudir a los tribunales de justicia, donde en numerosas ocasiones se producen condenas penales, administrativas o civiles por causa de la contaminación acústica consentida por quien debería corregirla a tiempo. Por ello en las jornadas resaltamos que “la vía jurisdiccional ayuda a algunos ciudadanos con más recursos económicos, más activos o agrupados con otros, para buscar una solución ante la dejación o negligencia administrativa. Desgraciadamente la vía judicial es lenta y se acude a ella como una solución desesperada tras muchos años de conflicto. Incluso... muchas sentencias favorables a los damnificados

no se ejecutan. Muchos titulares de domicilios (personas mayores o solas, o familias con menos recursos económicos o menos actitud combativa) se encuentran con la penosa y mala solución de tener que soportar y padecer los ruidos excesivos por la inacción administrativa y por la falta de recursos para poder acudir a los tribunales. En muy escasos supuestos, la solución más práctica ha sido la de cambiar de domicilio. ... No tiene sentido que el ejercicio ordinario de un derecho... tenga que ser tutelado por los tribunales. El recurso a los tribunales tendría que ser evitable si los ayuntamientos utilizaran con eficacia los instrumentos legales que tienen a su alcance para garantizar los derechos de los ciudadanos. Por otro lado, las resoluciones judiciales pueden comportar condenas importantes en concepto de indemnización con graves consecuencias en las economías municipales. Es por todo lo expuesto que las administraciones deben actuar con firmeza ante situaciones de contaminación acústica probadas”.

La falta de actuación eficaz provoca que las víctimas del ruido tengan que acudir a los tribunales de justicia; pero no tiene sentido que el ejercicio ordinario de un derecho fundamental sea tutelado habitualmente por los tribunales

A pesar de los muchos problemas señalados, en muchos aspectos el control del ruido ha progresado (reconocimiento de que se trata de un derecho fundamental, desarrollo normativo, aplicación por los tribunales en todos los órdenes jurisdiccionales, etc). Sin embargo, mientras se avanzaba en algunos aspectos han surgido realidades que suponen nuevos cuestionamientos del derecho al descanso. Son “nuevos fenómenos que generan ruido ambiental o su generalización”. “En los últimos años las costumbres de ocio han variado en diversos sectores de la población. Fenómenos como el denominado “botellón”, los locales en los que desarrollan actividades de ocio las personas jóvenes o la proliferación de terrazas y veladores como consecuencia de la prohibición del tabaco en las actividades de hostelería han generado nuevos conflictos sociales que no siempre reciben una adecuada respuesta”. Ello tiene un claro reflejo en las quejas de las víctimas y en no pocas ocasiones nos vemos obligados a recordar a los ayuntamientos que son competentes (responsables) de corregir estas nuevas “fuentes de ruido”, aun con mayor razón, puesto que se generan en la vía pública.

Un problema con características específicas y graves consecuencias es el generado por la concentración de locales ruidosos. Lo tratamos en numerosas quejas, resoluciones e informes al Parlamento de Galicia. “...Deben proponerse medidas concretas para evitar la

concentración de los locales de ocio en zonas saturadas. Los ayuntamientos deben evitar concentraciones excesivas de locales de ocio nocturno en zonas con usos residenciales” y corregir la saturación hasta alcanzar niveles legales, puesto que en caso contrario la responsabilidad municipal resulta clara.

Deben adoptarse medidas para evitar la concentración de los locales de ocio en zonas saturadas, puesto que en caso contrario la responsabilidad municipal resulta clara

A la vista de las frecuentes actuaciones inadecuadas en este terreno y del fracaso que supone tener que acudir a los tribunales, los defensores reclamamos “mecanismos alternativos para resolver” estos conflictos de convivencia. “Esta figura (del mediador) es realizada en la actualidad por los defensores del pueblo cuando reciben las quejas de los ciudadanos por ruidos molestos”.

El ruido, o la falta de respeto al descanso de los demás, también es un problema de falta de educación. Por ello debe corregirse la “ausencia de una conciencia social del problema de la contaminación, tanto en la sociedad civil como en los poderes públicos... En gran parte este es un problema de carácter educativo, no cultural, puesto que nada en nuestra cultura lleva a pensar que se sienta como algo propio perjudicar gravemente a nuestros conciudadanos. Decir que el ruido forma parte de nuestra cultura ayuda enormemente a las administraciones que no actúan correctamente en contra del mismo, puesto que es una de sus recurrentes disculpas”, algo que hemos resaltado en anteriores informes al Parlamento de Galicia.

Para aumentar la conciencia social sobre la gravedad de los ruidos “las administraciones competentes deben analizar... la adopción de las medidas que sean precisas, entre las cuales juegan un papel fundamental las de educación escolar y las campañas de concienciación a la población. Se deben realizar campañas para la compatibilidad del ocio nocturno y el descanso. Resulta preciso que la concienciación también sea dirigida al colectivo de los empresarios hosteleros y, especialmente, a los que se dedican al ocio nocturno...”.

Las administraciones deberían realizar campañas de concienciación para la compatibilidad del ocio nocturno y el descanso

Finalmente expresamos que “los defensores del pueblo constituimos una institución útil, puesta a disposición de los ciudadanos, para adoptar medidas que favorezcan la resolución de estos conflictos sociales. Las defensorías reiteramos nuestro compromiso con nuestra principal labor de recordar a las administraciones públicas el deber legal de proteger eficazmente el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos o ilegítimos en su ámbito domiciliario, y recomendar a las administraciones públicas que requieran a la persona o entidad emisora de los ruidos la adopción efectiva de las medidas técnicas que sean necesarias para que su actividad productiva no supere los límites legales máximos establecidos para las zonas residenciales y las viviendas colindantes. Asimismo deben intervenir mediante la incoación de expedientes de oficio y la realización de informes especiales destinados a la tutela de este derecho”.

Las conclusiones de las jornadas se desarrollaron en un “decálogo de las defensorías del pueblo contra el ruido: en defensa del derecho de la ciudadanía a un domicilio libre de ruido”, que se puede consultar en: <http://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2016/09/conclusiones-xxxi-jornadas-de-defensores-pamplona-2016.doc>.

2. La quejas por vulneraciones del derecho fundamental a la intimidad domiciliaria frente a los ruidos

En 2016 el ruido y sus graves repercusiones en los derechos de las personas fueron la causa de más de la mitad de las quejas conocidas en el área de medio ambiente. En la mayoría de los casos los problemas planteados se solucionaron o mejoraron con actuaciones de diferente tipo de la institución. En ocasiones fue suficiente el planteamiento de la situación ante el ayuntamiento responsable, en otras fue preciso insistir con las valoraciones que les enviamos, y en las menos fue preciso formular recordatorios de deberes legales y recomendaciones para corregir situaciones prejudiciales. Como en años anteriores, la práctica totalidad de las resoluciones del área de medio ambiente son relativas a ruidos procedentes de locales. En ellas reclamamos de los ayuntamientos que garanticen los derechos fundamentales, constitucionales y legales afectados, que comprueben si los locales tienen licencia y cumplen sus condiciones, y que midan adecuadamente los niveles de ruido denunciados.

La mayoría de los casos de ruidos se solucionaron o mejoraron con actuaciones de diferente tipo de la institución

A) La necesidad de comprobar y corregir las deficiencias de los locales de ocio

Las quejas por ruidos en viviendas son muy frecuentes. Con la investigación realizada en cada queja confirmamos lo que se planteaba en casi todas. Generalmente se promueven después de haber intentado soluciones alternativas, fundamentalmente denuncias ante los ayuntamientos, que al cabo de mucho tiempo han resultado ineficaces. Con ello comprobamos el grave perjuicio ocasionado por la demora de las soluciones y la vulneración de derechos fundamentales (a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario, del art. 18.1 y 2 de la Constitución), y otros derechos (a la integridad, del art. 15 CE, a la salud, del art. 43 CE, o al medio ambiente adecuado y a la calidad de vida, del art. 45 CE).

Las actividades precisan el control previo realizado a través de una licencia municipal. Con ella se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad y la evitación de las molestias desproporcionadas. Las licencias se otorgan sólo cuando es posible en función de las circunstancias y garantizando la ausencia de perjuicios. Además, la licencia abre una relación continuada en la que la administración local tendrá que garantizar el interés público y el de los vecinos.

Muchas quejas dan a conocer la existencia de locales clandestinos o sin licencia. En otros casos comprobamos que el funcionamiento del local no se ajusta a lo autorizado (bar, pub ...); simples bares o cafés funcionan como pubs o discotecas (con música y hasta altas horas de la madrugada), o locales que no pueden ofrecer música en vivo lo hacen, o cafés-conciertos o cafés-cantantes funcionan sin actuaciones, como pubs, pero con un horario más amplio, o locales que teóricamente son “tablaos flamencos” funcionan como pubs, también con un horario ampliado. Se trata de fraudes que deben corregirse para proteger los derechos de los perjudicados. La actuación municipal se limita a proponer una posible legalización durante un periodo de tiempo prolongado en el que continúan las molestias, como resaltamos al comentar los resultados de las jornadas de coordinación. Después de nuestra actuación lo más común es la solución de la situación planteada.

Un problema que se ha generalizado con la crisis es la respuesta negativa o negligente de algún ayuntamiento a la hora de cumplir sus funciones de vigilancia y corrección de los

ruidos. En especial se muestran reacios a realizar mediciones de ruido, la única forma de comprobar las denuncias de forma definitiva y sin posible manipulación. Como señalamos todos los defensores, la obligación de los ayuntamientos es realizar las comprobaciones de lo denunciado e incluso realizar inspecciones de oficio de forma regular (planes de inspección). La naturaleza de las licencias les obliga a vigilar los establecimientos de forma continuada. Hemos comprobado que algún ayuntamiento daba cuenta de carencias en este sentido (por ejemplo, en quejas anteriores, Santiago de Compostela).

Es obligación de los ayuntamientos realizar comprobaciones de las denuncias e inspecciones de oficio

Además, las comprobaciones de ruidos deben hacerse cuando se denuncian por los afectados (cuando se produce la llamada a la policía local), puesto que en otro momento carece de eficacia. La comprobación del aislamiento del local, del funcionamiento de sus sonógrafos o de sus limitadores se relacionan con el cumplimiento de las condiciones de la licencia, que pueden ser defraudarlas (por ejemplo, con un aparato oculto) o demostrarse insuficientes. Por ello, como expresamos, las mediciones de ruido son la única forma de comprobar los hechos denunciados. También en este terreno hemos apreciado carencias en algún ayuntamiento.

B) Las zonas saturadas o con acumulación de locales

En algunos casos los prejuicios de los ruidos se acrecientan por la presencia de numerosos locales concentrados, las llamadas zonas acústicamente saturadas (ZAS) o contaminadas. Con esa declaración los ayuntamientos reconocen su responsabilidad por haber consentido una circunstancia que hace que se sobrepasen los niveles de ruido nocturno y asumen la obligación de corregirla.

Con la declaración de una zona como contaminada por ruidos se reconoce la responsabilidad por su creación y se asume la obligación de corregirla

Desde hace tiempo tratamos los problemas del ruido en la calle Duquesa de Alba de Monforte de Lemos. Formulamos una recomendación al ayuntamiento para que controlara los ruidos y las condiciones de los locales, y garantizara los derechos de los afectados; debía decidir si la zona se declaraba acústicamente contaminada por ruidos,

puesto que reconocía la saturación y los prejuicios, y qué medidas adoptaba para disminuir su nivel en la zona. Se había comprometido a solucionar el problema con las primeras quejas (Q/2522/11, Q/2103/12 y otras), pero más recientemente se recibió una nueva (Q/14242/15) que señalaba que el problema que padecen “desde siempre” continúa. El ayuntamiento cumplió escasamente lo recomendado; no adoptó medidas cautelares, a pesar de que un informe técnico señalaba que debían aplicarse, y no comprobó la actividad real de los establecimiento -cafés-conciertos o tablaos flamencos que previsiblemente no eran tales, sino un fraude para aumentar el horario, uno de los aspectos fundamentales de las reiteradas quejas-. Seguía sin corregirse la zona saturada y el ruido en la calle. A la vista de todo ello nos pusimos en contacto directo con el ayuntamiento para intentar una mediación que propiciara una solución adecuada. Al cierre del informe nos encontramos a la espera de una respuesta municipal a esa propuesta.

C) Botellones y menores

En cuanto a la celebración de botellones (concentraciones nocturnas en la vía pública para consumo de alcohol), al margen de las graves repercusiones que tienen para la convivencia y el descanso de los vecinos, este año pusimos el acento en la necesidad de preservar a los menores de las gravísimas consecuencias que tiene su participación en ellos. Con frecuencia se producen ingresos de menores, algunos de muy corta edad, en los servicios de urgencias por comas etílicos; se ha producido más de una situación crítica y algún fallecimiento. A largo plazo las consecuencias son devastadoras. Por ello reclamamos responsabilidad a los padres o tutores a la hora de educar y controlar los hábitos de sus hijos menores, y concienciación social sobre el problema, que debe transmitirse desde las instancias públicas. Pero también reclamamos el control policial de la presencia de menores en la masa que practica el botellón, la sanción de carácter educativo (trabajos comunitarios o de concienciación) para los padres consentidores y para algunos jóvenes, y la persecución de los suministradores de las bebidas que consumen.

Existe la necesidad de preservar a los menores de las gravísimas consecuencias que tiene su participación en los botellones

Este año la gravedad del problema se ha puesto de manifiesto de una forma dramática. Los médicos relacionan el inicio temprano en la bebida con la participación de muchos menores en los botellones. El Ministerio de Sanidad ha anunciado un proyecto de ley que

prevé controles de los menores, la actuación de las fuerzas de seguridad y medidas de sensibilización de las familias. También algunos ayuntamientos han manifestado su intención de atajar este problema.

En cuanto a las molestias por los ruidos, actos vandálicos y suciedad, los ayuntamientos siguen demostrando avances a la hora de abordar adecuadamente este asunto, con excepciones puntuales que suelen corregirse. Especialmente diligente ha sido la labor del Ayuntamiento de Ferrol, que realiza una activa política en favor del silencio en las zonas residenciales y persigue el consumo de alcohol por menores.

D) Las terrazas

Las terrazas no cuentan con los elementos que eviten la transmisión del sonido (aislamiento o insonorización) que sí tienen los edificios. Son elementos exteriores en los que el respeto al interés público y de los vecinos debe ser condición implícita de su funcionamiento, en especial en zonas residenciales. Por eso el horario no debe ser el mismo que el del local y los promotores deben asumir como condición imprescindible el respeto de una conducta cívica por parte de la clientela.

Las terrazas deben cumplir la condición de respetar la conducta cívica por parte de su clientela

Este año hemos tratado dos casos en los que confirmamos los perjuicios objeto de las quejas y requirieron recomendaciones. El primero fue en Sada (Q/22042/14), cuyo ayuntamiento aceptó nuestra recomendación (ver resolución nº 1 de esta área); y el segundo se refirió a un local en Sanxenxo (Q/13730/15), cuyo ayuntamiento también aceptó la recomendación que le formulamos (ver resolución nº 5 de esta área).

E) Locales en particular

En ocasiones el problema se refiere a la actuación de locales en particular; las quejas suelen motivarse en la falta de comprobaciones (mediciones) o el incumplimiento de las condiciones de la licencia, muchas veces con claro fraude. En estos casos recordamos la necesidad de control de las condiciones del local y de posibles infracciones. Con la normativa vigente las actividades ruidosas pueden funcionar desde que el promotor declara el cumplimiento de las exigencias legales, por lo que se precisa un adecuado control municipal posterior.

Los ayuntamientos deben controlar las condiciones de los locales y sus posibles infracciones

La actividad del café “Vega 70”, en Ourense, es objeto de muchas quejas (Q/12987/16 y otras). Se solucionó el funcionamiento ruidoso de la terraza, pero ahora los afectados se quejan de los ruidos del local y de la clientela congregada a sus puertas. Es una cafetería, pero funciona como un pub (cierra tarde y tiene música). Algunos vecinos tuvieron que abandonar sus viviendas o se encuentran a tratamiento médico. Al cierre del informe continúan nuestras actuaciones de cara a solucionar el problema.

La queja Q/20774/14 se refiere a un local de Santiago de Compostela que tratamos en el anterior informe. Recomendamos al ayuntamiento que realizara mediciones, puesto que con carácter general se habían eludido (ver resolución nº 17 del área de medio ambiente del informe de 2015). Aceptó plenamente lo que le recomendamos y anunció las medidas para cumplirlo. También en Santiago de Compostela se reclamó por los locales concentrados en la rúa Entremuros (Q/697/16). Conocimos que la situación había mejorado en uno, pero no en los demás (concentración de personas a las puertas, conciertos, calle con suciedad de todo tipo...). Con el avance de la queja conocimos que se habían adoptado medidas adecuadas; el local que permitía el consumo en la calle había sido propuesto para sanción, la policía local había denunciado a seis personas por orinar en la vía pública y a tres por consumo de bebidas y causar molestias a los vecinos, y se descartaron las molestias por conciertos.

En el caso de un local de A Estada (Boliche), en anteriores ocasiones concluimos que la actuación municipal había sido irregular, puesto que dejó caducar un expediente sancionador; el requerimiento para corregir la actuación del local no se había hecho cumplir; y no había hecho mediciones, a pesar de las reiteradas reclamaciones. Formulamos una recomendación al Ayuntamiento de A Estrada, que la rechazó. La nueva queja (Q/23359/15) denunciaba que la situación seguía igual, por lo que insistimos en la necesidad de corregirla. El ayuntamiento alegó que anteriormente no contaba con medios, pero ahora lo había corregido, por lo que nos enviaría el resultado de las comprobaciones y las medidas adoptadas.

En As Pontes de García Rodríguez una queja se refería a un local con licencia de tablao flamenco (Q/14587/15). Recomendamos que se comprobara y en su caso corrigiera, pero un agente de la policía local insistió en que el local era un tablao flamenco “con licencia como tal”.

En A Pobra do Caramiñal se denunció que un bar (“Museo”) funciona transmitiendo ruidos de música (Q/63825/16). El ayuntamiento no justificó su actuación; sigue la música amplificada, que no puede tener con la categoría de bar, y abre muy temprano. Por tanto, tiene una forma fraudulenta de manejar la actividad y el horario. Además el ayuntamiento no aportó ninguna medición o comprobación. Al cierre del informe insistimos en la necesidad de corregir la situación comprobada.

El Ayuntamiento de Nigrán no aclaró los motivos principales de la queja Q/1028/16, los ruidos y olores que se sufren en las viviendas afectadas por un local. No aportó medición de los ruidos que denuncian constantemente los vecinos. Además, el establecimiento tiene una terraza que debería contar con condiciones específicas para garantizar la ausencia de molestias, pero de las que carece. Por todo ello insistimos ante el ayuntamiento.

F) La necesidad de controlar los ruidos provocados por las fiestas

La celebración de las fiestas u eventos en la calle no debe generar molestias desproporcionadas. Los perjuicios deben ser mínimos; para ello se establecerán y controlarán los límites de ruido y horarios. Cuando no se imponen estas garantías las reclamaciones de las víctimas del ruido resultan justificadas, como comprobamos en ciudades en las que promovimos medidas para corregir la situación.

Los perjuicios por ruidos de fiestas deben minimizarse en lo posible, con límites de ruido y horarios y controles

Este año se reclamó por ruidos desproporcionados en las fiestas de O Burgo-Culleredo (Q/12886/16), una queja que reiteraba otra anterior (Q/14040/15). Se reclamaba el control del volumen de las barracas y las orquestas y que el ayuntamiento no contestaba a los escritos. Le indicamos que la celebración de eventos en zonas residenciales debe autorizarse con criterios restrictivos, de acuerdo con la ley del ruido. La jurisprudencia prescribe que las molestias desproporcionadas por un período prolongado perjudican los derechos afectados. El ente local no aclaró la autorización para exceptuar los límites legales del ruido, sus condiciones y garantías, y no respondió a las denuncias del reclamante, por lo que le enviamos unas conclusiones provisionales. Respondió que había establecido los horarios ordinarios para estos espectáculos, que se respetara la ordenanza de ruidos, y que no había habido “comunicación” de ninguna denuncia por horarios o ruidos. Como hicimos con otros ayuntamientos en ocasiones anteriores,

insistimos en que deben establecerse límites de ruidos (los genéricos no se cumplen, puesto que la autorización los excepciona), que los horarios deben establecerse para cada espectáculo (no pueden ser prolongados todos los días), y sobre todo que deben establecerse garantías de respecto de esas condiciones.

También conocimos quejas por las fiestas de Moaña (Q/12761/16) o de Gondomar (Q/13067/16), en curso al cierre del informe debido al retraso en facilitar la información por ambos ayuntamientos. Y otra por las fiestas en O Porriño (Q/63637/16), cuyo ayuntamiento justificó que sólo se trataba de dos noches en el marco de las fiestas patronales, por lo consta acreditado el carácter excepcional o ocasional de los eventos.

En Melide la queja versaba sobre los ruidos de atracciones de feria, que estaban perjudicando a un menor (Q/13317/16). El ayuntamiento reconoció el problema y se comprometió a que en las próximas fiestas la atracción no se coloque en las cercanías de la vivienda.

G) Conciertos en la calle

La autorización de conciertos perjudica a los vecinos inmediatos, sobre todo si se prolongan y/o se realizan con frecuencia. Por ello las autorizaciones deben darse de forma restrictiva, puesto que no se trata de eventos puntuales y de arraigo, como las fiestas patronales. En su caso la autorización excepcional debe contener condiciones que hagan que las molestias no se conviertan en desproporcionadas. Todo ello se desarrolla en diferentes recomendaciones (por ejemplo, resolución nº 11 del área de medio ambiente del pasado año, dirigida al Ayuntamiento de Santiago, o resolución nº 7 de este año, dirigida al Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal).

La autorización de conciertos en la vía pública debe darse de forma restrictiva y con las condiciones para que las molestias no sean desproporcionadas

Varias quejas se referían a conciertos en el Casco Vello de Santiago de Compostela (Q/21799/14, Q/124/15, Q/12525/15 y Q/12584/15). Como expresamos el pasado año, eran conciertos en locales, en terrazas y en plazas. Las licencias de los locales no permitían la celebración de los conciertos, que no podían ser autorizados por el ayuntamiento, como se hacía. Se exigía genéricamente el cumplimiento de la ordenanza de ruidos, aunque era obvio que se sobrepasaban sus niveles. Concluimos que se había

perjudicado a los afectados, que soportaron en sus domicilios un nivel de ruido considerable y frecuente. Recomendamos al Ayuntamiento de Santiago de Compostela que cumpliera sus funciones y protegiera los derechos perjudicados; que no concediera autorizaciones para conciertos en la calle, salvo cuando se dieran las condiciones excepcionales señaladas en la ley (fiestas); y que se controlaran los conciertos celebrados en locales no habilitados para eso y sin autorización expresa de la consellería, que debería concederla también de forma restringida (resolución nº 11 del área de medio ambiente del pasado año). Este año el ayuntamiento aceptó la recomendación y se comprometió a cumplirla con medidas que detalló.

En A Pobra do Caramiñal también conocimos casos de conciertos en condiciones inadecuadas (Q/367/16, Q/12615/16, Q/13019/16 y Q/12934/16), por lo que formulamos una recomendación a ese ayuntamiento (ver resoluciones nº 7, 8 y 9 de esta área). También sucedió en Ponteareas, donde se celebraban conciertos en un parque sin límite de ruido y hasta tarde (Q/12513/16, Q/63628/16 y Q/63629/16). En Pontevedra se autorizó un festival de 12 horas en un parque, pero acabó a medianoche y se controló que las personas que permanecieron mantuvieran una conducta cívica (Q/12777/16).

En As Pontes de García Rodríguez las quejas se referían a música en la calle promovida por los locales de una zona (Q/14587/15). Por ello recomendamos al ayuntamiento que evitara la música en la calle, salvo por circunstancias excepcionales y con una autorización que estableciera condiciones y controles, como ya tratamos (ver resolución nº 6 de esta área). Fue aceptado por el ayuntamiento, que indicó que ya no se celebraban las fiestas denunciadas.

H) Los horarios de los locales

En este ejercicio conocimos las discrepancias entre algunos ayuntamientos y la administración autonómica sobre la competencia para perseguir las infracciones en materia de horarios de los establecimientos de ocio desde la derogación de la anterior ley de seguridad ciudadana (Q/23340/15). La reclamante alegaba inactividad en la tramitación de los expedientes sancionadores en Lugo. Confirmamos que debían aclararse los criterios expresados por el Ayuntamiento de Lugo y la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, que se consideraban incompetentes y atribuían la competencia a la otra administración. La consellería entendía aplicable la Ley gallega 9/2013, que establece la competencia municipal en materia de espectáculos y tipifica como infracción incumplir las condiciones de las licencias. Por el contrario el ayuntamiento entendía que el horario no es condición de la licencia y recordaba que la

potestad sancionadora debe ejercerse con sujeción al principio de tipicidade (art. 25.1 CE).

De prolongarse la situación que constatamos esta infracción quedaría impune y se perjudicaría seriamente el interés público; por ello enviamos una valoración provisional a ambas administraciones. Nuestro criterio se inclinó hacia la posibilidad apuntada por la consellería; las condiciones de una licencia de funcionamiento no son únicamente las previstas de forma individual en el proyecto o por cualquier acto administrativo singularizado al respeto, sino también las que afectan con carácter general por aplicación de la normativa general o por las diferentes tipologías de establecimientos. Así, las condiciones de los bares, pubs, tablaos... serán también las previstas en el catálogo de actividades (decreto 292/2014), como también son condiciones de los locales los horarios previstos para cada uno en la orden vigente. Sin embargo, era razonable que el ayuntamiento planteara las dudas que indicaba, puesto que los cambios en el orden sancionador podían crear problemas de aplicación como los que citaba, por lo que parecía conveniente aclarar el grado de discrepancia municipal en este terreno (cuántos ayuntamientos estaban actuando como el de Lugo) y que se clarificara lo antes posible el marco legal sancionador relativo a los horarios.

Siguiendo el criterio expresado la administración autonómica (Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia) promovió una modificación legal de la materia. Se aprobó mediante la Ley 2/2017, de 8 de febrero, de medidas fiscales, administrativas y de ordenación, que en su art. 34 añade un nuevo apartado (1 bis) en el art. 53 de la ley 9/2013, con el siguiente contenido: “1 bis. El exceso en los horarios establecidos para los establecimientos que se refiere en el Título III, Capítulo III, Sección 2ª de la presente ley”. Así pues, el problema que confirmamos se encuentra solucionado.

La nueva normativa deja el control y sanción de las infracciones en materia de horarios en manos de los ayuntamientos

I) Otras fuentes de ruido y otras molestias

Un ejemplo fue la queja contra los perjuicios ocasionados por un gimnasio de Ribadavia (Q/63751/16). Conocimos una queja anterior en la que se comprometía la solución, pero al cabo de un tiempo conocimos que los ruidos seguían, a pesar de que la actividad carecía de licencia; reclamamos del ayuntamiento que de forma urgente garantizara la ausencia de ruido y el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario.

La queja Q/66/15 se formuló por el ruido de las máquinas de limpieza utilizadas en horario nocturno en Ourense. Después de insistir en la necesidad de corregir ciertos aspectos aportados por el ayuntamiento, éste rectificó al reconocer que el servicio municipal debe cumplir las condiciones legales de ruido y que si fuera necesario haría las comprobaciones que se pidieran. Otras fuentes de ruido objeto de queja fueron las instalaciones de ventilación de un centro de salud en Santiago (Q/12980/16), los aerogeneradores en Ponteceso (Q/12986/16), una perrera en A Pobra de Trives (Q/13120/16), o las actividades de pequeños astilleros en Marín o Ferrol (Q/13127/16, Q/13539 a 13651/15, Q/64269/16 y Q/64922/16). La Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao anunció actuaciones para corregir las últimas, pero quejas posteriores indicaron que aún persistían.

Reclamamos explicaciones al Ayuntamiento de Baiona por el uso de artefactos pirotécnicos por una empresa hostelera en las celebraciones nocturnas que organiza (Q/14396/15); al cierre del informe aún no se ha recibido una respuesta definitiva.

3. La evaluación de los impactos ambientales; la protección de la Fraga de Catasós

Un importante número de quejas recibidas el pasado año se referían a la necesidad de proteger la Fraga de Catasós, en Lalín, amenazada por el proyecto de línea de alta tensión (LAT) promovido por Unión-Fenosa (Q/22955/14, y de Q/1014 a 12196/15). Entonces concluimos que el análisis del impacto paisajístico no había sido suficiente y no preservaba la singularidad del entorno, especialmente la Fraga de Casas Vellas. La declaración de impacto ambiental (DIA) no contenía un estudio paisajístico específico o un apartado sobre el tratamiento de esta cuestión, por lo que era insuficiente; sí se había dado el de un bien de interés cultural que llevó a la modificación del proyecto. Recomendamos a las anteriores Consellerías de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras y de Economía e Industria, y al Ayuntamiento de Lalín, que revisaran el trazado previsto para la LAT para preservar el interés ambiental y paisajístico de la fraga, y que se evitaran los perjuicios ambientales y paisajísticos del trazado mediante el soterramiento de la línea al lado de la carretera de entrada a Lalín (resoluciones nº 2, 3 y 4 del área de medio ambiente en el informe de 2015). La recomendación se envió también a Unión-Fenosa. Lo que recomendamos coincidía con diferentes informes técnicos que ponían de manifiesto las graves consecuencias de la ejecución del proyecto actual. Las dos consellerías y el ayuntamiento aceptaron las recomendaciones, pero la promotora siguió reclamando la ejecución del proyecto en las condiciones aprobadas.

En relación con el mismo asunto recibimos una nueva reclamación (Q/586/16) de una plataforma contraria al proyecto aprobado. Contenía una propuesta de trazado alternativo. La trasladamos al ayuntamiento, que apoyó el desplazamiento de la LAT, tal y como recomendamos. El ente local menciona dos alternativas, pero finalmente concluye que la mejor opción es la propuesta por los vecinos de Catasós-Moneixas, que consiste en llevar la LAT O Irixo-Lalín enterrada por la N-525, aprovechando un corredor desforestado dentro de la gran masa forestal de caducifolias de la vertiente izquierda del río de Quintela, singularizada por el Monumento Natural existente.

Recomendamos que se revisara el trazado de la LAT que pasaría por la Fraga de Catasós para preservar su interés ambiental y paisajístico

Recientemente se resolvió el recurso por la denegación de la licencia municipal del proyecto; la sentencia reconoce que la denegación se ajusta a la legalidad por las importantes consecuencias ambientales de su concesión (irreparables daños). No obstante, la promotora ha transmitido su intención de recurrir la sentencia. Entre tanto se promueve la declaración del lugar como Espacio Natural de Interés Local (ENIL) con el fin de garantizar la preservación que recomendamos.

En otros casos las quejas provenían de promotores de proyectos empresariales retrasados por trámites de carácter ambiental. Lo confirmamos en las quejas Q/13326/16 (licencia para industria de gestión vehículos después de su vida útil) o Q/13386/16 (autorización como gestor de residuos peligrosos y no peligrosos).

4. Transparencia e información ambiental

En el informe del pasado año resaltamos las carencias en materia de transparencia y participación ambiental. Este año continúan los retrasos, a pesar de que a la normativa de transparencia en materia de medio ambiente ahora se suman la ley estatal 19/2013 y la Ley gallega 1/2016, ambas de transparencia.

La transmisión a la ciudadanía de la información ambiental pública es fundamental para la protección del medio y del interés público. Evita el oscurantismo y fomenta la participación responsable e informada, especialmente de las organizaciones de defensa ambiental.

El marco legal de la transparencia ambiental era exigente, pero no se cumplía con rigor, como pusimos de manifiesto en otros informes, sobre todo por los retrasos en la entrega de la información solicitada. El Convenio de Aarhus, las directivas comunitarias y la Ley 27/2006, de los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, establecieron el derecho subjetivo de acceso rápido (en un mes) a toda la información ambiental, con limitadas excepciones. En Galicia ya la Ley 1/1995, de protección ambiental, consagraba los principios de publicidad, participación y transparencia administrativa (art. 2.i).

Sin embargo, el retraso de las respuestas es común, como comprobamos en muchas quejas. Como aspecto positivo también constatamos que la mayor parte de las respuestas son positivas; con ello comprobamos que la normativa de información ambiental supuso un importante avance (publicidad a disposición del público, amplios criterios de acceso, facilidad de uso por los formatos elegidos, gratuidad...).

La mayor parte de las solicitudes de información ambiental se responden positivamente, pero el retraso de esas respuestas es común

El año anterior ha sido definitivo en la puesta en marcha de todos los instrumentos jurídicos en materia de transparencia general. La ley estatal ya se encuentra en vigor en relación con las CC.AA. y los entes locales (sus contenidos básicos), y la ley gallega ha aumentado los estándares de publicidad y ha activado los mecanismos específicos de garantía, el Comisionado de la Transparencia (Valedor do Pobo) y la Comisión de Transparencia (adscrita al Valedor do Pobo). Por ello a los instrumentos sustantivos y formales antes disponibles en materia de medio ambiente ahora se suman los establecidos en materia de transparencia general.

A los instrumentos de información ambiental ahora se suman los establecidos en materia de transparencia general

Como todos los años, en este también conocimos demoras en las respuestas a las solicitudes de información ambiental; lo comprobamos, por ejemplo, en la queja Q/217/16 (talas y plantaciones ilegales); en las Q/422/16 y Q/14513/15 (documentos y actuaciones relacionados con el desarrollo del plan de gestión del lobo en Galicia); en la Q/63851/16 (explotaciones mineras); en la Q/64061/16 (investigación de una denuncia

por muertes de aves en el entorno del embalse de Vilagudín); en la Q/64057 y en la 64061/16 (caracterización de residuos); en la Q/64790/16 (cartografía de incendios); o en la Q/64858/16, sobre una matanza de animales sin previo aturdimiento. Debe mejorarse el tiempo de respuesta de las solicitudes. En cambio, en las quejas no conocimos negativas injustificadas que hubiera que rectificar. La mayor parte de las quejas se promueven por organizaciones de defensa y estudio ambiental.

5. Las explotaciones mineras; la protección de la Cova de Eirós

Una importante reclamación conocida el pasado año se refería a la necesidad de proteger adecuadamente el patrimonio ambiental y cultural del entorno de una explotación minera de Triacastela (Q/19678/14), que afecta a la Cova de Eirós. Según la queja la promotora no había aplicado medidas que corrijan los impactos. A pesar de que cuenta con una legalización excepcional (ley 9/2002), debe respetar las exigencias sectoriales. No se apreciaron carencias ambientales; sin embargo, un informe de la USC califica estas cuevas como “primeras evidencias de arte rupestre paleolítico en el noroeste peninsular”, por lo que debería garantizarse su protección. Las cuevas con manifestaciones de arte rupestre son Bienes de Interés Cultural (BIC) *ex lege* (ley 16/1985). Sin embargo, no se concretaron las actuaciones de protección, por lo que recomendamos a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que se garantizara la protección formal y material del patrimonio cultural localizado en la Cova de Eirós y en las demás con potencial interés cultural, según los estudios científicos elaborados, y que se realizara una vigilancia permanente para garantizar que las medidas estaban siendo respetadas y resultaban suficientes, o, en el caso de demostrarse insuficientes, que se establecieran otras complementarias (resolución nº 8 del área de medio ambiente del informe de 2015). La consellería la aceptó y estaba aplicando medidas adecuadas de protección.

Este año tramitamos otra queja que planteaba de nuevo la insuficiencia de la protección de las cuevas y la necesidad de declararlas expresamente como BIC (Q/23565/15). La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria estaba cumpliendo lo recomendado mediante actuaciones de protección. Los informes que aportó con ocasión de la nueva queja abundaron en las medidas de protección de las cuevas. También destacó que las cuevas tienen el régimen de protección como BIC *ex lege*, por lo que no precisan de la incoación de procedimiento alguno, y las medidas de protección acordes con la normativa que le afectan ya fueron adoptadas y se están cumpliendo.

Recomendamos la protección de la Covas de Eirós con medidas que fueron adoptadas por la consellería competente en materia de protección del patrimonio

6. Incidencias en el servicio de agua potable en la comarca de Ferrol

En relación con la calidad de agua para consumo humano el pasado año promovimos una actuación de oficio por la supuesta contaminación del agua de la comarca de Ferrol y la suspensión del servicio en Ferrol, Narón, Fene, Mugar dos y Ares (Q/14044/15). Se formularon quejas por el mismo motivo (Q/14056/15 y Q/14068/15).

Recibimos una exhaustiva información de todos los ayuntamientos y concluimos que el incidente se solventó en poco tiempo y no había existido riesgo para la salud; sin embargo, debía determinarse una compensación por la falta de suministro de agua para consumo durante los días que duró el incidente. El Ayuntamiento de Ferrol ya había adoptado esta medida antes de nuestra propuesta.

Sugerimos al resto de ayuntamientos afectados que aprobaran una compensación proporcional a los días que duró el incidente (*que en el caso de no haberlo hecho ya se determine una eventual compensación derivada de la falta de suministro de agua para consumo durante los días que duró el incidente objeto de las quejas, tal y como ya hizo uno de los ayuntamientos afectados (Ferrol), y que se haga de forma proporcional a los días que duró el incidente*). Los ayuntamientos de Ares, Mugar dos y Fene aceptaron la sugerencia e iniciaron gestiones para llevar a cabo la compensación en una próxima factura equivalente al consumo diario por los cuatro días que duró la no potabilidad del agua. Entendían que la bonificación debía ser pagada por EMAFESA. Por contra, el Ayuntamiento de Narón rechazó la sugerencia.

Sugerimos a los ayuntamientos de Ferrolterra que aprobaran una compensación por las deficiencias temporales en el suministro de agua

7. La protección de la biodiversidad

Una asociación de defensa ambiental reclamó por el retraso de los planes de ordenación de los parques naturales de Galicia, especialmente el de As Fragas do Eume (Q/1119/16).

Ya en el informe del Valedor do Pobo de 2014 se hizo alusión a la inexistencia del plan de ese parque natural, declarado como tal en 1997, que debería disponer de él en un plazo máximo de dos años (1999). 17 años después seguía sin plan. En febrero de 2015 se encontraba en el plazo de participación pública sobre el documento inicial, pero desde entonces no llegó a aprobarse. Reclama un calendario preciso de los planes pendientes, los relativos a los cinco parques naturales. La Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio informó de los trámites en que se encontraban los diferentes planes. Pero sobre todo se comprometió aportando el calendario reclamado, que es el siguiente: Parque Natural de As Fragas do Eume: primer semestre de 2017; Parque Natural del Monte Aloia: primer semestre de 2017; Parque Natural de A Enciña da Lastra: segundo semestre de 2017; Parque Natural de O Invernadeiro: primer semestre de 2017; Parque Natural do Complexo Dunar de Corrubedo e Lagoas de Carregal e Vixán: segundo semestre de 2017. Permaneceremos atentos a la efectividad de este compromiso.

La consellería competente en materia de medio ambiente comprometió un calendario para aprobar los planes de gestión de los parques naturales de Galicia, que se encuentran retrasados

El pasado año conocimos dos quejas por un procedimiento de infracción comunitaria derivado del desarrollo de la Red Natura 2000 en Galicia (Q/73/15 y Q/13183/15). La Comisión Europea tramitaba un posible incumplimiento de la directiva de hábitats por considerar que el documento que aprobó la Xunta de Galicia (Decreto 37/2014) no cumple los estándares de protección ambiental (no especifica con suficiente claridad las medidas a aplicar en cada uno de los lugares de la red, no aclara si se elaborarán planes de gestión específicos, y las medidas de conservación son indeterminadas). Por su parte la Xunta alegó que el plan director recoge medidas de conservación y de gestión aplicables a cada lugar; y en su caso las carencias podrían subsanarse con medidas añadidas. Este año concluimos provisionalmente las quejas a la espera de un eventual dictamen de la Comisión (trámite administrativo previo a una eventual actuación de los tribunales comunitarios).

Un aspecto que generó diferentes quejas fue la protección de la agricultura y la ganadería de los ataques de la fauna y la compensación de los posibles daños. Conocimos que la consellería competente adoptó medidas para minimizar los daños ocasionados por jabalís (aumento del período de caza, caza por daños fuera del período hábil, considerable número de capturas...). Estas y otras medidas (plan de gestión) fueron eficaces en

determinados lugares, pero no en otros. Por eso también se dan medidas compensatorias (ayudas para daños producidos en cultivos por esta especie, y en general para la prevención de los daños causados por la fauna silvestre en las explotaciones ganaderas y agrícolas). Como ejemplo de este problema conocimos la queja Q/63799/16.

Una asociación ambiental reclamó por la muerte de lobos en batidas dirigidas a otras especies (Q/14513/15). La consellería aseguró que las autorizaciones de caza o controles de otras especies, sobre todo el jabalí, afectan sólo a esas especies, y no al lobo, por lo que cualquier actuación contraria sería ilegal y sancionable. Los censos de 1999-2003 y los trabajos de 2013-2014 indican que la especie no está en riesgo y los grupos reproductores no disminuyeron. En cuanto a la posibilidad de catalogar al lobo como especie amenazada a los efectos de su protección (lo reclama la asociación), los cambios pueden ser promovidos con apoyo técnico (información científica y técnica suficiente para evaluar la propuesta) por las universidades, los centros de investigación, los institutos y las entidades correspondientes.

A pesar del establecimiento de medidas compensatorias conocemos casos de retrasos u otras dificultades en los pagos.

Existen ayudas para prevenir e indemnizar daños ocasionados por la fauna, pero los retrasos y otras dificultades favorecen medidas alternativas (controles) incluso en el caso del lobo

8. La prevención de la contaminación de las aguas y el funcionamiento de las depuradoras

En Galicia se realiza un importante esfuerzo inversor para corregir los puntos de vertido sin control o inadecuados que todavía permanecen. Sin embargo, las infraestructuras para ello, especialmente las depuradoras de aguas residuales, con frecuencia generan problemas de funcionamiento y/o molestias a los vecinos.

Un número considerable de quejas se referían a los malos olores que ocasionó la puesta en funcionamiento de la depuradora (EDAR) de Ribeira (Q/64010 a 64027/16 y Q/64077/16). El ayuntamiento y la Consellería de Medio Ambiente confirmaron el problema -por problemas en el ajuste de las instalaciones- y promovieron soluciones. El ente local encargó un estudio y reclamó que mientras no se solucionaran los problemas

los vertidos fueran desviados, lo que sucede desde diciembre. También se dieron otras actuaciones. La EDAR está en período de puesta en marcha, por lo que aún no ha sido recibida (una de las peticiones de los afectados). Se adoptaron las medidas necesarias (localización del foco y trabajos para solucionarlo). Ya en Navidad los olores se redujeron mucho, y el ayuntamiento y *Augas de Galicia* estaban haciendo un seguimiento para solucionarlos definitivamente. Permaneceremos atentos a la correcta puesta en funcionamiento de la depuradora.

Se confirmaron malos olores provocados por la nueva depuradora de Ribeira, pero se adoptaron las medidas necesarias

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE MEDIO AMBIENTE					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/22042/14	Molestias de un local de ocio	Ayuntamiento de Sada, 10-02-2016	ACEPTADA	Q/22042/14
2	Q/14044/15 Q/14056/15 Q/14068/15	Compensación de incidentes en el suministro de agua	Ayuntamiento de Narón 8-02-16	NO ACEPTADA	Q/14044-14056-14068/15
3			Ayuntamiento de Fene 8-02-16	ACEPTADA	
4			Ayuntamiento de Ares 8-02-16	ACEPTADA	
5			Ayuntamiento de Mugar dos 8-02-16	ACEPTADA	
6	Q/13730/15	Ruidos de una terraza	Ayuntamiento de Sanxenxo 28-06-16	ACEPTADA	Q/13730/15
7	Q/14587/15	Molestias de un local de ocio	Ayuntamiento de As Pontes de García Rodríguez 27-10-16	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/14587/15
8	Q/367/16 Q/12615/16	Conciertos de música en la calle y en locales no autorizados	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal 4-01-17	PENDIENTE	Q/367/16
9	Q/12934/16	Conciertos de música en la calle y en locales no autorizados	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal 4-01-17	PENDIENTE	Q/12934/16
10	Q/13019/16	Conciertos de música en la calle y en locales no autorizados	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal 4-01-17	PENDIENTE	Q/13019/16

V- CONSIDERACIONES FINALES

El ruido constituye un problema compartido en todas las Comunidades Autónomas, por lo que los Defensores del Pueblo dedicamos nuestras jornadas de coordinación a promover la protección de las personas y sus domicilios frente a la contaminación acústica y a recordar a las administraciones que se trata de proteger un derecho fundamental: el derecho a la inviolabilidad del domicilio y a intimidad personal y familiar en los hogares (art. 18.1 y 2 CE).

Los prejuicios más habituales y significativos en materia de ruidos son la presencia de zonas saturadas o contaminadas por ellos, la falta de control municipal de los locales, la promoción o autorización de actividades ruidosas (conciertos al aire libre o en locales no adaptados), y la abstención a la hora de aplicar medidas contra los ruidos provenientes de terrazas o clientes en el exterior de los locales.

En ocasiones la falta de medidas eficaces provoca el abandono de los hogares por ruidos, lo que constituye una forma de “desahucio” tan dolorosa e injusta como otras muchas que conocemos. Un importante número de municipios no actúan o lo hacen tarde e ineficientemente; por ello es imprescindible una mayor eficacia en el tratamiento de los ruidos que habitualmente penetran en los hogares, que se realicen más controles a los locales, y que en caso de incumplimiento se apliquen sanciones proporcionales al daño causado. La falta de medios que alegan algunos ayuntamientos puede deberse a la escasa conciencia sobre la necesidad de luchar contra la contaminación acústica, según apuntamos en las Jornadas de Coordinación.

En cuanto a los ruidos en la vía pública, los ocasionados con motivo de fiestas patronales o tradicionales deben minimizarse en lo posible, con límites de ruido y horarios, y sobre todo con controles por parte de los ayuntamientos, de tal forma que no se conviertan en periodos en los que no se respeta el derecho al descanso. Además, las autorizaciones de conciertos en la calle deben darse de forma restrictiva y con las condiciones para que las molestias no sean desproporcionadas.

Aún a pesar de los muchos problemas que confirmamos en materia de ruidos la mayoría de los casos planteados en las quejas se solucionaron o mejoraron con actuaciones de diferente tipo de la institución.

Después de la derogación de la anterior ley orgánica de seguridad ciudadana comprobamos que existían discrepancias entre la Xunta y algún ayuntamiento en relación

con la competencia para controlar y sancionar los incumplimientos de horarios de los locales. De prolongarse esa situación las infracciones quedarían impunes y se perjudicaría seriamente el interés público, por lo que realizamos indicaciones a las administraciones. Siguiendo el criterio expresado la Consellería de Presidencia, Administraciones Publicas y Justicia promovió una modificación legal que regula que las sanciones por exceso en los horarios de los establecimientos corresponde a los ayuntamientos. Así pues, el problema se encuentra solucionado.

En materia de protección de la biodiversidad nos dirigimos a la consellería competente en materia de medio ambiente debido al retraso de los planes de gestión de los parques naturales gallegos. Con su respuesta se comprometió con un calendario para aprobar esos planes para los parques de As fragas do Eume, Monte Aloia, A Enciña da Lastra; O Invernadeiro, e Complexo Dunar de Corrubedo e Lagoas de Carregal e Vixán. Todos se terminarán en 2017. Permaneceremos atentos al cumplimiento de este compromiso.

Existen ayudas para prevenir e indemnizar daños ocasionados por la fauna, pero los retrasos y otras dificultades favorecen medidas alternativas (controles) incluso en el caso de especies con un determinado grado de protección en Galicia, como el lobo, sobre el que se plantean dudas respecto del estado de sus poblaciones.

Para preservar el interés ambiental y paisajístico de la Fraga de Catasós, en Lalín, recomendamos que se revisara el trazado del proyecto de una LAT que pasaría por ella, lo que aceptaron todas las administraciones y órganos afectados. En la actualidad el proyecto está paralizado por una decisión judicial que coincide con el criterio que anteriormente habíamos expresado.

En relación con actividades potencialmente perjudiciales recomendamos la protección de la Covas de Eirós frente a la actividad de una explotación minera. La consellería competente en materia de protección del patrimonio lo aceptó y anunció la aplicación de medidas de protección.

Se confirmaron malos olores provocados por la nueva depuradora de Ribeira, pero se adoptaron las medidas necesarias, aunque aún no han finalizado las pruebas y ajustes para su recepción final, por lo que habrá que permanecer atentos.

Como consecuencia del corte de suministro de los servicios municipales de agua de varios ayuntamientos de Ferrolterra les sugerimos que aprobaran una compensación por esas deficiencias temporales, lo que aceptaron todos menos Narón.

En materia de transparencia la mayor parte de las solicitudes de información ambiental se responden positivamente, pero el retraso de esas respuestas es común. No obstante, con la entrada en vigor de las leyes estatal y gallega de transparencia se reforzaron las garantías para la efectividad del derecho a la información pública ambiental.

ÁREA DE EDUCACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

En el informe anual que esta institución presentó en 2012 llamábamos la atención sobre la urgencia de un acuerdo político e institucional que eliminase la constante inestabilidad que padece nuestro sistema educativo. Desde 1970 ha habido siete normas distintas, cinco de ellas leyes orgánicas, de las que una fue suspendida en su calendario de aplicación. Junto a ellas se han venido dictando los correspondientes reales decretos regulando las enseñanzas mínimas de los distintos niveles educativos, y órdenes en las que se recogen contenidos curriculares y desarrollos diversos. Esta inestabilidad normativa permanente ha impuesto reformas que no sólo no se han visto acompañadas de las inversiones necesarias, sino que han consumido buena parte de los recursos en financiar las burocracias generadas por los propios procesos de reforma.

A finales de este año, se produjo un nuevo cambio en el sistema educativo. La composición del Congreso de los Diputados surgida tras las elecciones generales de junio de 2016 determinó un amplio impulso parlamentario para paralizar el calendario de implantación de la LOMCE, ley orgánica aprobada apenas tres años antes y que se encontraba en pleno proceso de desarrollo normativo. A mediados de noviembre de 2016, la cámara aprobó por mayoría y con el voto en contra del PP, iniciar la tramitación parlamentaria de una proposición legislativa del grupo socialista para comenzar a tramitar la "suspensión" del calendario de implantación de la LOMCE y su sustitución posterior por otra ley, iniciativa que contó con 208 votos, 133 en contra y 2 abstenciones. Sin embargo, desde el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte se anunció que el Gobierno aprobaría un decreto ley para la suspensión de los efectos académicos de las nuevas evaluaciones finales de ESO y Bachillerato previstas por la LOMCE hasta que se alcanzase un pacto educativo nacional, matizando que tales pruebas finales no se suprimirían. El objetivo del grupo parlamentario socialista y de las demás formaciones políticas no era suspender los efectos de las "reválidas", sino suprimirlas.

Finalmente, el Consejo de Ministros aprobó el Real Decreto-ley 5/2016, de 9 de diciembre, de medidas urgentes para la ampliación del calendario de implantación de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, con el propósito de proporcionar seguridad jurídica sobre las características y efectos de las evaluaciones que se han de realizar al finalizar las correspondientes etapas educativas y, en particular, a los alumnos matriculados este curso escolar en cuarto curso de Educación Secundaria Obligatoria y segundo de Bachillerato.

Con el objetivo de alcanzar en esta legislatura un Pacto de Estado social y político por la educación que dote al sistema educativo de la imprescindible estabilidad, se ha ampliado el plazo para la implantación de los efectos de las evaluaciones, de manera que mientras se lleven a cabo las negociaciones, los resultados de las evaluaciones finales no tendrán efecto alguno para la obtención de los títulos de ESO y de Bachillerato, y su organización y desarrollo no debe afectar al funcionamiento ordinario de las Administraciones educativas y de los centros docentes. La evaluación final de Educación Primaria será muestral, es decir, se realizarán sólo sobre una muestra de alumnos que permita obtener datos representativos. No obstante, no se impide que las Administraciones educativas que lo decidan continúen realizando esta prueba a todos los alumnos (censal).

La evaluación final de Educación Secundaria Obligatoria también será muestral, participando únicamente en ella el alumnado matriculado en cuarto curso que haya sido seleccionado por la Administración educativa, exclusivamente por la opción cursada. La muestra de alumnos y centros deberá ser suficiente para obtener datos representativos. En cualquier caso, las Administraciones Educativas podrán elevar el número de centros participantes por encima de las necesidades muestrales, o incluso realizarla con carácter censal. Se limitará a las materias troncales generales del último curso y no tendrá efectos académicos, sino que tendrá una finalidad meramente diagnóstica. En consecuencia, su superación no será necesaria para la obtención del título de Graduado de ESO, ni sus resultados constarán en el expediente académico individual.

La evaluación final de Bachillerato se realizará exclusivamente para el alumnado que quiera acceder a estudios universitarios y será similar a la Prueba de Acceso a la Universidad, aunque con dos importantes diferencias: Por un lado, la Evaluación tendrá por objeto las competencias en los términos establecidos en los currículos de ESO y Bachillerato aprobados en desarrollo de la LOMCE (Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre); y por otro, se avanza en la uniformidad de la prueba, que deberá ajustarse a las características, fechas y contenido que se establezcan mediante Orden del Ministro de Educación, Cultura y Deporte. No tendrá otros efectos académicos que los del acceso a la universidad. Se limitará a las materias troncales generales del último curso, y las materias troncales de opción para subir nota.

Para lograr estos objetivos es necesario modificar el calendario de implantación previsto en la disposición final 5ª de la LOMCE hasta la entrada en vigor de la normativa resultante del Pacto de Estado social y político por la educación.

La primera consecuencia importante para los alumnos de nuestra comunidad autónoma es que a finales de este año todavía no se habían despejado importantes cuestiones técnicas de la prueba final de bachillerato, ya que había quedado sin efectividad el Real Decreto 310/2016, de 29 de julio, por el que se regulaban las evaluaciones finales de Educación Secundaria Obligatoria y de Bachillerato. De este modo, tanto los centros como los alumnos que han de realizar la evaluación para el acceso a la universidad en el mes de junio de 2017 desconocían aspectos básicos del diseño de la prueba y de su administración.

Los asuntos planteados ante esta institución no difieren significativamente de otros años. En el ámbito de la educación no universitaria, debemos insistir en la percepción de las familias sobre la insuficiencia de recursos personales para la atención del alumnado con necesidades educativas especiales; la falta de acuerdo entre las administraciones sobre sus competencias en determinadas obras de rehabilitación o mantenimiento en las instalaciones e infraestructuras educativas; los problemas derivados de la supresión de paradas de transporte escolar o la creación de nuevas paradas; la entrega de copias de exámenes a padres y alumnos y la correlativa duda del profesorado sobre el alcance y la duración de la obligación de custodia de los documentos de evaluación; problemas de admisión en centros docentes derivados de la insuficiencia de oferta; el aumento de ratio en la escuelas de educación infantil, el estado de algunas de estas instalaciones o los horarios de apertura de la escuelas de la red Galiña Azul en los días laborables de Navidad y Semana santa; el coste de los uniformes escolares en los centros concertados; la falta de convocatoria de premios extraordinarios para los alumnos de ciclos formativos de grado medio de enseñanzas artísticas o los conflictos derivados de la situación de los profesores de Música en educación secundaria, entre otros muchos asuntos.

En el ámbito de la educación universitaria, se abrió una queja de oficio ante la falta de expectativas de promoción profesional entre los profesores acreditados al cuerpo de Catedráticos de Universidad y los profesores contratados doctores acreditados al cuerpo de Titulares de Universidad, dadas las numerosas limitaciones para convocar concursos de acceso en las universidades del SUG. Se investigó el problema de la reserva de plazas para personas con discapacidad en el sistema universitario de Galicia para acceder a máster y postgrados; la exención de tasas académicas por matrícula de honor en estudios de grado; ciertas incompatibilidades en los plazos de admisión a máster en la Universidade de Santiago de Compostela y un caso de mala praxis en algunas unidades y servicios de la Universidade de Santiago de Compostela con ocasión de una denuncia por acoso laboral que finalmente se demostró falsa.

El acoso escolar sigue siendo una cuestión que merece la atención de toda la sociedad. A pesar de todas las medidas puestas en marcha, de los esfuerzos de las administraciones para facilitar instrumentos de detección, prevención y tratamiento del acoso escolar en los centros educativos, de las campañas de sensibilización, de la tragedia familiar y social que suponen los casos de suicidio de escolares víctimas de acoso (en España, afortunadamente, con tasas muy bajas en comparación con otros países), el acoso escolar sigue siendo una lacra. Queremos llamar la atención sobre la urgencia de que la sociedad, empezando por las propias familias, sea consciente de que hay claros factores de vulnerabilidad en algunos escolares. Los niños de personalidad tímida o reservada, con carencia de habilidades sociales o falta de adaptabilidad, los menores que atraviesan situaciones familiares de ruptura entre sus progenitores o de violencia doméstica, los que carecen de pautas educativas para tolerar la frustración, quienes tienen determinados rasgos físicos... suelen experimentar angustia o sufrimiento ante algunas actitudes de sus compañeros. Como ya dijimos el año pasado, nos inquieta la tendencia a establecer distinciones entre el acoso escolar y las conductas contrarias a la convivencia como si se tratara en todo caso de comportamientos nítidamente diferenciables en función de elementos objetivos como la reiteración o la continuidad, la gravedad, o la posible respuesta de la víctima. Hemos de poner nuevamente de manifiesto que muchas de las situaciones que llegamos a conocer en esta institución no pueden ni deben ser toleradas en el sistema educativo y percibimos que los esfuerzos se centran excesivamente en tipificar la conducta, sin prestar la suficiente atención al sufrimiento de la víctima. Todos los abusos, al margen de que sean o no un caso de acoso escolar, deben ser corregidos con contundencia.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas tramitadas en el área de Educación ha sido de 154, treinta asuntos menos que el año pasado, y también ha disminuido el número de reclamantes en quejas suscritas de forma colectiva. Una de ellas ha sido presentada por 486 padres y madres de alumnos del CEIP Emilia Pardo Bazán, de A Coruña, debido a la paralización de un programa de inmersión lingüística para Educación Primaria puesto en marcha por la ANPA Milnen@s, financiado exclusivamente con fondos que obtuvo la propia asociación de madres y padres de alumnos de una entidad sin ánimo de lucro y con las aportaciones de los padres. El proyecto trataba de compensar la imposibilidad actual del centro de participar en el programa de "auxiliar de conversación", promovido por la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Según se comunicaba en las quejas, tras el permiso inicial de la Inspección educativa, remitido por correo electrónico, a finales de octubre se recibió la comunicación de la paralización del programa por parte de la administración educativa, cuando llevaba una semana de actividad. Todavía no hemos

recibido el preceptivo informe de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sobre la situación.

Otros 152 expedientes de queja se tramitaron por causa de las obras ejecutadas por la consellería en el CEIP Ramón de la Sagra, en A Coruña, en particular, por la decisión de retirar las cubiertas de fibrocemento del colegio a partir del 9 de enero de 2017, reiniciado el curso tras las vacaciones de Navidad.

Un total de 28 escritos de queja no fueron admitidos a trámite, dieciséis de ellos por falta de una reclamación administrativa previa, cuando la naturaleza del asunto así lo requería. El resto de las quejas inadmitidas no reflejaba ninguna actuación administrativa irregular o lesiva de derechos.

Dos expedientes se remitieron al Defensor del Pueblo. Uno de los casos se refería a la denegación de una beca por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de España. El otro expediente fue remitido al Defensor del Pueblo por tratarse de un asunto de normativa estatal básica en el que se consideró que la queja estaba claramente fundada (Q/33/16), ante la falta de convocatoria de premios extraordinarios en los ciclos formativos de grado medio de enseñanzas artísticas, a diferencia de lo que sucede en otros ámbitos. Así se apreció también por el Defensor del Pueblo, que formuló al Ministerio de Educación una recomendación en el sentido apuntado en nuestro informe, que fue aceptada. A este asunto nos referiremos con ocasión del análisis de nuestra actividad de supervisión.

Antes de exponer las estadísticas del área de Educación, debemos poner de manifiesto que la tramitación de numerosos expedientes se ha prolongado por el retraso en la recepción de los informes emitidos por la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Como puede comprobarse en las estadísticas de requerimientos y en el cumplimiento del deber de colaboración, son muchas las quejas en las que hemos tenido que solicitar el informe a la consellería en tres o cuatro ocasiones, hasta el punto de tener que formular recordatorios de deberes legales y advertencias.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	818		154	
Admitidas	788	96,33%	124	80,51 %
No admitidas	28	3,42%	28	18,19 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	2	0,24	2	1,30 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	265	33,63 %	113	91,12 %
En trámite	523	66,37 %	11	8,88 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2013	1	0	1	1	0
2014	5	0	5	4	1
2015	166	0	166	166	0

De este grupo de expedientes del año 2015, 102 quejas fueron presentadas por usuarios de la escuela infantil de Coia, en Vigo, por lo que consideraban un exceso de ratio de alumnado, cuestión que examinaremos en el apartado III de esta área. Los otros 64 expedientes fueron resueltos a lo largo de 2016.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Educación no universitaria

A) Admisión del alumnado

Todos los años se reciben quejas derivadas de la insuficiencia de plazas escolares en determinados centros educativos. Las quejas se presentan coincidiendo con el proceso ordinario de escolarización, a partir del mes de marzo, una vez que se publican las listas de alumnos admitidos y excluidos y las familias comprueban que no han obtenido plaza en el centro de su elección. Con ocasión de varios expedientes recibidos en 2015 se puso de manifiesto un desajuste entre oferta y demanda de plazas escolares en el ayuntamiento de Carballo que requería una adecuada planificación de la oferta pública de vacantes. Este año, el problema se suscitó en el ayuntamiento de Arteixo. En el plazo establecido en el procedimiento de admisión de alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos, en el 1º curso de Educación Primaria del CEIP Ponte dos Brozos las plazas se cubrieron con el alumnado ya matriculado en el centro. Por otra parte, los puestos escolares reservados a alumnado con necesidades educativas especiales (NEE) en el 1º curso ascendieron a tres para cada aula, de lo que resultaba un total de quince plazas reservadas en este centro. En estas circunstancias, resultaba imposible ofertar estas plazas, y en caso de existir alguna vacante, automáticamente debería ser reservada para el alumnado con NEE. No obstante, atendiendo a la demanda de plazas para este centro y a las características de la zona en la que se encuentra, la consellería puso en funcionamiento una unidad más, con lo que se dio respuesta a todas las solicitudes de escolarización de alumnado para 1º de EP en el CEIP Ponte dos Brozos. A pesar de que el problema se resolvió, se ha vuelto a producir una cierta falta de previsión y adecuada planificación de la oferta educativa en función de los datos de la población a escolarizar, que es una competencia propia de la jefatura territorial, que puede acceder a los datos estadísticos y demográficos con antelación suficiente. Las solicitudes de escolarización se presentaron en el mes de marzo, pero la jefatura territorial debía saber desde el mes de febrero que no habría vacantes, puesto que todas las plazas se cubrían con el alumnado ya matriculado en el centro.

Insistimos en que, hasta donde sea posible, al iniciarse el proceso de admisión se haya producido ya el necesario ajuste entre oferta de puestos escolares y demanda potencial de plazas, para evitar la inquietud que produce en las familias no tener una previsión clara y precisa sobre la plaza escolar solicitada.

La adscripción de escuelas de educación infantil a centros de infantil y primaria plantea también problemas de puestos vacantes. Así sucedió con la EEI Raiola, adscrita al CEIP de Lamas de Abade, en Santiago de Compostela (Q/409/16), que determinó una situación de conflicto en el centro al no poder ser ampliado el espacio de aulas en este último colegio para dar cabida al alumnado del centro adscrito por estar ocupado un edificio anexo destinado a vivienda del conserje. Desde esta institución se intentó una mediación con la familia que ocupaba la vivienda, cuyo derecho había sido reconocido en una resolución judicial del Tribunal Superior de Justicia de Galicia en mayo de 2012, aunque la titular del derecho de uso no tenía ya su puesto de trabajo en la conserjería del centro sino en otro colegio. El ayuntamiento de Santiago de Compostela apoyó las posibles propuestas de realojo para que la vivienda fuera desocupada pero ninguna de las ofertas fue aceptada. Finalmente, el gobierno local de Santiago de Compostela aprobó la expropiación forzosa del derecho de uso de esa vivienda, situada en el interior del recinto escolar, para poder ampliar el colegio.

La adscripción de la EEI Os Anxeles, en Brión (A Coruña), al CEIP de Pedrouzos (Q/12595/16) suscitó el problema del acceso a los recursos educativos complementarios. En la adjudicación de plazas del comedor escolar no existe actualmente ninguna prescripción de que el alumnado procedente de un centro escolar adscrito esté en idéntica situación en el centro al que accede que el alumnado que está ya escolarizado en él y que ha sido usuario del comedor escolar en el curso anterior. La normativa actual de comedores escolares deja discrecionalmente en manos de los consejos escolares la evaluación y valoración de esta casuística. Se debe buscar alguna medida que garantice la igualdad de este alumnado en el curso escolar en el que se produce la incorporación respecto al que estaba ya en el colegio.

B) Atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo

Son muy numerosas las quejas por desacuerdo de las familias de alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo. En ocasiones se han producido retrasos en los procedimientos diagnósticos por la insuficiencia de medios personales en los equipos de orientación específicos o por cambios frecuentes en los responsables de los departamentos de orientación. En el expediente Q/237/16 se podía concluir una respuesta retardada a las necesidades específicas de apoyo educativo de un alumno que había sido escolarizado en 5º de primaria en un centro escolar de la provincia de A Coruña en el curso 2013-2014. Los informes del Departamento de Orientación del centro de origen, que recogían problemas de conducta, atención de especialista de pedagogía terapéutica en el 1º ciclo de primaria, buena capacidad intelectual..., y los informes de un gabinete psicológico privado que referían dificultades de atención, de conducta y desfase entre la alta capacidad intelectual y su rendimiento académico se gestionaron en el centro con pautas de intervención en el aula para corregir los problemas de conducta, con escaso éxito. Se había recomendado anteriormente una valoración neurológica y de logopedia complementaria para asegurar un diagnóstico diferencial. La intervención del equipo de orientación especializado en trastornos de conducta se solicitó en diciembre de 2014. El informe fue realizado en mayo de 2015, y remitido al centro en el mes de junio. Ese mismo mes, el centro decidió que el alumno no promocionaría a 6º de primaria. Desde marzo de 2014, el colegio tenía un informe de la Unidad de Atención Educativa en Altas Capacidades de la Universidad de Santiago de Compostela en el que se confirmaba la evaluación como un alumno de altas capacidades.

El alumno fue nuevamente valorado por el equipo de orientación específico en abril de 2016, emitiendo un informe que establecía una serie de pautas en los planos cognitivo, afectivo y social y terminaba proponiendo un cambio inmediato de centro, preferiblemente con estudios de ESO a fin de ofrecer continuidad en cursos posteriores. De no ser posible, recomendaba la escolarización inmediata en un centro educativo de la zona y previsión posterior de centro de enseñanza secundaria. Estas recomendaciones se concretaron en un cambio de centro escolar en el mes de mayo de 2016. Es evidente la complejidad que supone dar respuesta y abordaje técnico al alumnado que presenta, simultáneamente, un perfil de altas capacidades intelectuales y problemas de conducta, con comportamientos disruptivos en el centro escolar. Sin embargo, durante dos cursos escolares no se consiguió la necesaria coordinación y comunicación fluida y confiada entre el entorno familiar y el educativo.

Es preciso establecer un clima de confianza y mutuo reconocimiento entre centro educativo y familia para dar estabilidad a los procesos, no solo académicos sino también de desarrollo personal de los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo, propiciando la unidad de criterios y pautas que es esencial para el éxito del alumnado que presenta necesidades educativas especiales.

En ocasiones, la administración educativa no arbitra las medidas de apoyo con la inmediatez que las familias demandan. En el expediente Q/63685/16 se producía un desajuste entre los recursos de que disponía el centro y el derecho del alumno a ser escolarizado en el colegio que le correspondía, donde estaban ya sus hermanos mayores. Era necesaria la asistencia de personal auxiliar técnico educativo durante parte de la jornada lectiva (3 horas diarias). Una vez finalizadas las escolarizaciones combinadas entre los centros educativos ordinarios y los de educación especial, se ajustó la organización de los horarios del personal cuidador con destino en la correspondiente zona educativa y se asignó un cuidador del alumno, unas semanas después de iniciarse el curso.

En materia de personal y contrataciones de profesorado de apoyo, especialistas o cuidadores, la administración está obligada a observar unos procedimientos que garanticen la cobertura de esos puestos cumpliendo los mecanismos de provisión establecidos. En el expediente Q/63727/16 se convocó una nueva plaza de auxiliar cuidador mediante el anuncio de la correspondiente comisión de servicios entre el personal laboral fijo al servicio de la Xunta de Galicia, o, en su defecto, por la autorización de un proceso de sustitución mediante la selección de una persona integrante de las listas de cobertura temporal. Las familias expresan su inquietud por la situación del alumnado, que carece de cuidador durante ese período, pero lo cierto es que las cuestiones de personal (por la regulación de los mecanismos o sistemas de contratación, por las implicaciones sindicales, por la transparencia de los llamamientos de las listas de sustitución o por la observancia de los plazos de recurso) consumen inevitablemente unos períodos de tiempo en ocasiones muy distorsionadores para las familias.

La interacción entre el personal especialista externo y los especialistas de los centros debe articularse a través de fórmulas de colaboración, pues los informes externos no

tienen la consideración de dictámenes vinculantes. Las medidas del centro se determinan en función de los casos definidos previamente como de necesidades específicas de apoyo educativo y las familias se quejan de que no se toman en cuenta los informes de profesionales externos que aportan (Q/12475/16).

La educación inclusiva sigue siendo un ámbito problemático (Q/63768/16). La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad prevé que puedan acceder a una educación primaria y secundaria inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con las demás, en la comunidad en que vivan; que se hagan ajustes razonables en función de las necesidades individuales; que se preste el apoyo necesario a las personas con discapacidad, en el marco del sistema general de educación, para facilitar su formación efectiva; y que se faciliten medidas de apoyo personalizadas y efectivas en entornos que fomenten al máximo el desarrollo académico y social, de conformidad con el objetivo de la plena inclusión. Hay centros en los que más del 50% de los alumnos son niños con necesidades específicas de apoyo educativo, muchos de ellos escolarizados por la administración al ser centro de escolarización preferente para niños con NEAE. Este tipo de centros exige una adecuada dotación de personal docente, de profesorado especialista y de auxiliares técnicos cuidadores para un correcto desarrollo del curso y la atención personalizada que se necesita, ya que es frecuente que en la misma aula, haya alumnos con muy distintos niveles académicos.

No tiene sentido que la atención al alumnado con diversidad funcional se realice en menoscabo de los alumnos de escolarización ordinaria ni al revés. Por eso, la igualdad de condiciones, los ajustes razonables y el apoyo necesario personalizado son la única respuesta válida ante la diversidad del alumnado. Esta situación hace que la dotación de profesorado por catálogo sea generalmente inadecuada o insuficiente.

En este sentido, la ANPA Burgo das Nacións del CEIP de Vite (Q/101/16; Q/492/16) demandaba más personal docente especialista y cuidadores para mejorar la atención de ocho alumnos con necesidades especiales (siete de ellos están asistiendo al centro todos los días lectivos). De acuerdo con lo anterior, la consellería informó que la plantilla de profesorado especialista asignado para atender al alumnado con necesidades específicas

estaba formado por dos especialistas en pedagogía terapéutica, una especialista en pedagogía terapéutica que comparte esta especialidad con una tutoría de educación primaria, y una especialista en audición y lenguaje.

Además, el centro escolarizó en ese curso ocho alumnos del Ayuntamiento de Santiago de Compostela y de otros ayuntamientos, que precisan la atención de una persona cuidadora y ayuda en sus desplazamientos. Dos de ellos, del mismo curso y grupo, utilizan silla de ruedas. Algunos de ellos asisten, a lo largo de la semana, a otras terapias y atenciones, por lo que únicamente dos días de la semana coinciden todos en el centro. Por esta circunstancia, el centro dispuso de tres auxiliares cuidadores con dedicación plena para atender este alumnado. Las familias solicitan que se mantenga en los próximos cursos el profesorado especialista y que se incremente el número de cuidadores, para dar una atención personalizada a las necesidades, muy diversas, que plantean los alumnos.

C) Acoso escolar

El acoso escolar sigue siendo una cuestión que merece la atención de toda la sociedad. A pesar de todas las medidas puestas en marcha, de los esfuerzos de las administraciones para facilitar instrumentos de detección, prevención y tratamiento del acoso escolar en los centros educativos, de las campañas de sensibilización, de la tragedia familiar y social que suponen los casos de suicidio de escolares víctimas de acoso (en España, afortunadamente, con tasas muy bajas en comparación con otros países), el acoso escolar sigue siendo una lacra. Como ya dijimos el año pasado, nos inquieta la tendencia a establecer distinciones entre el acoso escolar y las conductas contrarias a la convivencia como si se tratara en todo caso de comportamientos nítidamente diferenciables en función de elementos objetivos como la reiteración o la continuidad, la gravedad, o la posible respuesta de la víctima.

Hemos de poner nuevamente de manifiesto que muchas de las situaciones que llegamos a conocer en esta institución no pueden ni deben ser toleradas en el sistema educativo y percibimos que los esfuerzos se centran excesivamente en tipificar la conducta, sin prestar la suficiente atención al sufrimiento de la víctima. Todos los abusos, al margen de que sean o no un caso de acoso escolar, deben ser corregidos con contundencia.

Este año se recibieron quejas por acoso y hemos continuado con la investigación de expedientes del año pasado. A principios de año, varias asociaciones de padres y madres de centros educativos y otras organizaciones de Ribeira (Q/372/16 a Q/384/16) presentaron un escrito en el que indicaban que desde la ANPA Caramcheiro del IES nº 1 de Ribeira, eran especialmente sensibles a los problemas que rodean a los adolescentes, concretamente en el tema del acoso escolar. En su opinión, por ser en ESO y en Bachillerato donde se manifiesta de forma más pronunciada, en el curso 2013-2014 pusieron en marcha en el IES nº 1 un taller de prevención del acoso escolar para todo el alumnado de 2º de ESO, del que se sentían muy satisfechos, a pesar de que los resultados habían sido preocupantes. En el curso 2014-2015, dada la escasez de recursos, apenas se pudo financiar un pequeño taller de 10 sesiones de danzaterapia destinado a un limitado número de alumnas y alumnos de PCPI. Para ambos talleres fue imprescindible la colaboración de la dirección del centro, que propició que se pudieran realizar en horario escolar, apostando así por la máxima participación del alumnado.

A la vista de esta experiencia vivida por los adolescentes, consideraban en su escrito que era igualmente necesaria e imprescindible la formación específica del profesorado en este campo, para detectar actitudes de violencia por acoso, muchas veces encubierta y silenciada en el propio entorno, y mejorar la capacidad de respuesta inmediata en estos casos. En su opinión, una adecuada prevención haría descender las cifras de las estadísticas de violencia por acoso en los distintos ámbitos (escolar, doméstico, laboral, universitario); y entendían también que esas medidas deberían desarrollarse desde la propia administración para dar respuesta satisfactoria a este grave y creciente problema social.

En el informe remitido por la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria se puso de manifiesto que para hacer posible una buena convivencia, con especial incidencia en la prevención, detección y tratamiento del acoso escolar y el ciberacoso en los centros educativos, la consellería ponía a disposición del profesorado y de toda la comunidad educativa (los equipos directivos, las familias, el alumnado...) una serie de medidas, una normativa específica, diversos programas, recursos, y orientaciones y un plan de formación, que se describen a continuación.

En cuanto al ámbito normativo que aborda las diferentes situaciones de convivencia, las funciones de los diferentes órganos que intervienen y como deben proceder en la gestión de esas situaciones, así como la regulación de las aulas de atención educativa y convivencia, en el portal web <http://www.edu.xunta.es>, la comunidad educativa y la ciudadanía en general disponen de las normas en las que se recogen estos aspectos, en

particular, la Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa; el Decreto 8/2015, de 8 de enero, por el que se desarrolla la Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa; la Orden de 16 de abril de 2015 por la que se nombran los miembros del Consejo para la Convivencia Escolar de la Comunidad Autónoma de Galicia.

En el mismo portal web (<http://www.edu.xunta.es/>), se pueden consultar los múltiples recursos y orientaciones en esta materia, entre los que cabe destacar:

a) La Estrategia Gallega de Convivencia 2015-2020

(<http://www.edu.xunta.es/portal/educonvives.gal>)

En el marco de esta estrategia se elaboró un documento que recoge los principales resultados agregados de la diagnosis elaborada en su ámbito, de forma que, desde el mes de diciembre 2015, todos los centros tienen sus informes personalizados, elaborados de modo automatizado y totalmente anónimo. Este informe de diagnosis supone una visión global de nuestra comunidad que contribuye a tomar las decisiones de mejora basadas en evidencias. De esa Estrategia emanan 37 acciones coordinadas y de carácter global organizadas en torno a distintos ejes y objetivos específicos, que incluyen protocolos de actuación, pero también formación, difusión de buenas prácticas y puntos de encuentro.

b) El Protocolo de prevención, detección y tratamiento del acoso escolar y el ciberacoso fue publicado originariamente en el año 2013, y difundido entre el profesorado y la comunidad educativa. Se realizaron labores de difusión, concienciación y formación, junto con las instrucciones precisas de la Dirección General de Educación, FP e Innovación Educativa.

En el marco de la Estrategia Gallega de Convivencia 2015-2020, la consellería proporcionó a los centros docentes una herramienta para desarrollar el procedimiento corrector de conductas contrarias a las normas de convivencia, que guía la actuación del profesorado en estos casos. Esta herramienta consta de unas orientaciones que pretenden dar respuesta a las cuestiones más frecuentes que se formulan los centros cuando se enfrentan a una situación de esta índole, y unos modelos normalizados que recogen el procedimiento que hay que seguir para su tramitación. Estos dos documentos incorporan un mapa gráfico que ilustra todo el proceso.

http://www.edu.xunta.gal/portal/sites/web/files/procedemento_corrector_mapa14_04_16.pdf

http://www.edu.xunta.gal/portal/sites/web/files/procedemento_corrector_modelos_nor_malizados.pdf

http://www.edu.xunta.gal/portal/sites/web/files/procedemento_corrector_orientacions.pdf

Asimismo, para facilitar más si cabe la tarea, y dotar de coherencia a todo el proceso de abordaje de conductas contrarias a la convivencia, con especial atención a las cuestiones relativas al acoso, se ponen a disposición de los centros educativos una versión actualizada del protocolo general de prevención, detección y tratamiento del acoso y ciberacoso escolar. Tanto el documento como los anexos que lo acompañan, pretenden facilitar y agilizar su puesta en práctica, recogiendo las estrategias de prevención y de actuación, así como la legislación relativa a todo el procedimiento.

http://www.edu.xunta.gal/portal/sites/web/files/acoso_y_ciberacoso_protocolo_xeralrectificado_tlf_05_02_16.pdf

c) El Espacio web NAVEGA con RUMBO. El Colegio Profesional de Ingeniería en Informática de Galicia (CPEIG), en colaboración con la Xunta de Galicia, cuentan con el Plan Navega con Rumbo por el Ciberespacio como una iniciativa encaminada a que @s escolares, naveguen con acierto por la Red, es decir, con seguridad, evitando el ciberacoso y otros riesgos de Internet (<http://www.edu.xunta.es/navegaconrumbo>)

Este programa comenzó a funcionar en el curso 2010-2011 dentro de un convenio con el Colegio Profesional de Ingeniería en Informática de Galicia (CPEIG) y con la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia (Amtega). Este convenio contemplaba diversas acciones dirigidas al profesorado, con cinco cursos de 10 horas impartidos en cada uno de los centros de formación y recursos de Galicia, al alumnado con el programa "Navega con rumbo" y a las familias con el programa "Conoce el espacio Abalar". Mediante el plan "Navega con rumbo" el personal afiliado al CPEIG se desplaza a los centros de primaria y secundaria que lo solicitan para dar una charla centrada en la navegación segura por internet y en el uso responsable de las nuevas tecnologías. En la página <http://www.edu.xunta.es/navegaconrumbo/> pueden descargarse unas guías de navegación dirigidas al alumnado, profesorado y familias y repasar lo tratado en las charlas con unos juegos. Para el curso 2015-2016 se planificaron sesiones en más de 250 centros educativos.

d) Mediante los contratos-programa se trata de establecer en los centros educativos las condiciones para elaborar y desarrollar programas para mejorar el éxito escolar del alumnado.

Así, entre las actuaciones que los centros pueden solicitar está la de la "Mejora de la convivencia y promoción de la igualdad en los centros" con la que se pretende crear un buen clima de convivencia, basado en el respeto mutuo. Esta actuación va dirigida a todos los centros educativos, y particularmente a los que imparten la ESO y cuentan con un alumnado que presenta alteraciones del comportamiento y/o graves problemas de conducta.

Se trata, entre otros objetivos, de identificar las dificultades, atender a los colectivos más vulnerables (inmigrantes, minorías étnicas, etc.), mejorar la competencia social del alumnado e impulsar la colaboración con las familias.

La participación de los centros de Galicia en esta línea de los contratos-programa fue de 50 centros en el curso 2013-2014, 33 centros en el curso 2014-2015 y 45 centros en el curso 2015-2016. De la zona de Ribeira, concretamente, participaron el CEIP Heroínas de Sálvora y el CEIP Plurilingüe de Frións.

Todos los años los centros participantes se reúnen en una jornada de formación que, en el curso 2015-2016 tuvo lugar el día 1 de abril, en el que la prevención del acoso y la resolución pacífica de conflictos tuvo una presencia significativa con charlas sobre la mediación y la tutoría entre iguales.

<http://www.edu.xunta.es/portal/innovacion/63/133/220/627>

e) Mediante su participación en el proyecto europeo ARBAX, la Consellería coordina el proyecto "Comenius" para luchar contra el acoso y la discriminación en la escuela en cuatro países. Con este proyecto se promueve a la creación de la red social ARBAX, un proyecto europeo que busca aprovechar el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como instrumento para la investigación de nuevas metodologías de educación en valores y para la lucha contra la violencia en las aulas.

A partir de la red se desarrollará un juego en 3D, interactivo y lúdico, en el que se presenten situaciones reales, con un enfoque participativo que permita al alumnado de secundaria y formación profesional diseñar estrategias para combatir la discriminación en todas sus formas, en colaboración con el profesorado y el personal de orientación. Está previsto probar estos materiales en un centro escolar de cada país participante, para después analizar y evaluar los resultados con el fin de su posterior difusión.

ARBAX nace como parte de las actuaciones desarrolladas por la consellería para la mejora del clima en las aulas, una estrategia encabezada por la Ley para la Convivencia y participación de la comunidad educativa. En concreto, el equipo profesional experto que elaboró la propuesta se centró en el fenómeno del acoso escolar vinculado a la

discriminación en todas sus formas, con especial atención a la de tipo étnico-racial y a las conductas xenófobas. Se busca así diseñar un conjunto de herramientas pedagógicas e interactivas basadas en las potencialidades de las nuevas tecnologías, cuya implementación se propone reforzar el compromiso en la tarea de crear una sociedad europea abierta, solidaria y plural.

Este proyecto está en la actualidad en pleno funcionamiento y se está trabajando en su continuidad, el Proyecto ParentsNet, una iniciativa financiada por el programa Erasmus+ que tiene como principal objetivo formar a padres, madres, profesoras y profesores en el campo de las redes sociales y su uso por parte de la juventud: Galicia es la encargada de coordinar este proyecto europeo en el que participan Irlanda, Bélgica, Portugal, Rumanía y España a través de nuestra comunidad y la de Cataluña.
<http://www.edu.xunta.es/portal/node/13887>

La información sobre el proyecto ARBAX está disponible en el enlace <http://www.schoolbullving.eu/es>

f) Se han realizado también diversas acciones específicas únicas con entidades de especial relevancia, entre las que cabe destacar la jornada realizada el día 24.04.2014 fruto de la colaboración entre la Consellería, la Amtega, el Valedor do Pobo y la Universidad de Santiago de Compostela, en la que se presentó a más de 400 orientadoras y orientadores y personal docente la plataforma de recogida de datos de uso de internet, y se proporcionó a las personas asistentes la oportunidad de conocer el Protocolo General de prevención, Detección y Tratamiento del Acoso Escolar y Ciberacoso. Al mismo tiempo, un inspector del Cuerpo Nacional de la Policía y un abogado ahondaron en los peligros de la Red desde el punto de vista legal y de los delitos tecnológicos.

Por otra parte, en el marco general de colaboración entre el Ministerio del Interior y el de Educación y Ciencia, con fecha 21/02/2007 se aprobó la Instrucción 3/2007 de la Secretaría de Estado de Seguridad que disponía y aprobaba en ese mismo mes el inicio del I Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad Escolar. Estas actuaciones se desarrollaron en colaboración con la Delegación del Gobierno.

-El I Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad Escolar demostró en el tiempo de su vigencia (cursos escolares 2007/2008 y 2008/2009) una gran eficacia, permitiendo el desarrollo de numerosas actividades preventivas en los centros educativos. Debido al éxito demostrado por ese I Plan se incrementó la demanda de las actuaciones puestas a disposición de la comunidad educativa, así como las recomendaciones favorables del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, mediante la Instrucción 9/2009 de Secretaría de Estado de Seguridad, se amplió el período de vigencia

a través del II Plan a los cursos escolares 2009/2010 y 2010/2011, y del III Plan a los cursos 2011/2012 y 2012/2013.

Con el inicio del curso 2013/2014 arrancó un nuevo plan que rompió con la concepción bianual para buscar una acción más sostenida en el tiempo. El Plan continúa vigente en la actualidad: <http://www.edu.xunta.es/portal/es/node/17042>. Por lo tanto, al igual que en años anteriores, este Plan ofrece a los centros educativos la posibilidad de solicitar charlas informativas y formativas impartidas por expertos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado sobre diferentes temáticas que favorezcan la mejora de la convivencia y el acercamiento de este colectivo profesional a la ciudadanía al tiempo que facilita actuaciones muy en consonancia con la Acción Tutorial desarrollada en los centros. Entre estas actuaciones podemos destacar:

- Acoso escolar
- Consumo y tráfico de estupefacientes
- Actividad de grupos o bandas violentas de carácter juvenil
- Riesgos asociados a Internet y a las nuevas tecnologías
- Violencia de género

Estas actuaciones están dirigidas a toda la comunidad educativa (alumnado, profesorado y familias).

En cuanto a formación del profesorado se refiere, la consellería ofrece un plan de formación anual, en el que se ponen a disposición del profesorado diversas jornadas, cursos (presenciales y por teleformación) o formación a través de proyectos o grupos de trabajo a desarrollar en propios centros educativos. Además de los cursos y acciones formativas realizadas desde la consellería, todos los centros educativos pueden configurar su propio plan de formación permanente del profesorado, adaptado a sus necesidades y con el soporte y financiación de la Administración Educativa. Del mismo modo, el profesorado con inquietud en estas cuestiones puede solicitar la creación de grupos de trabajo y seminarios permanentes sobre la temática, contando, igualmente, con el apoyo y financiación de la Administración educativa.

Desde el curso citado en el expediente de queja (curso 2013-2014), las acciones formativas que tuvieron como alguno de sus objetivos primarios la formación del profesorado en cuestiones de acoso escolar y ciberacoso (prevención, detección y tratamiento), fueron 116 cursos de formación (2.624 plazas) con una participación que superó el 82,5% de promedio, lo que da muestra de su amplia acogida. Además de estos cursos específicos, muchas jornadas, encuentros y actividades de formación, incluyen

acciones formativas en estas temáticas, como por ejemplo el Encuentro de formación de los integrantes de los Equipos de Orientación Específicos (curso 2013/2014) o las VI Jornadas de formación de los jefes y jefas de los departamentos de orientación (curso 2015/2016).

D) Mantenimiento, conservación y reforma de instalaciones educativas

a- Los riesgos derivados de la exposición al amianto

Con ocasión de los problemas que surgieron en dos centros educativos por causa de la manipulación de placas de fibrocemento en la realización de unas obras de reforma, y de los que tuvimos conocimiento a través de la presentación de escritos de queja (Q/64055/16; Q/64117/16 a Q/64268/16), nos dirigimos a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria requiriéndole información sobre la existencia de una planificación para inventariar el amianto instalado en los centros docentes (comenzando por el más peligroso, el friable o amianto azul) así como un inventario de centros educativos con amianto instalado en el que constase la edad de estos edificios, con el objeto de determinar la vida útil de dicho material. Aparte de esto, se requería información sobre las circunstancias concretas de las obras en ambos centros. Hay que tener en cuenta que, excepto que se presenten quejas o surjan problemas en las comunidades educativas durante la ejecución de los trabajos de rehabilitación o reforma de las que se hagan eco los medios de comunicación, no tenemos información por anticipado de la planificación de obras en los centros, sean municipales o promovidas por la consellería. La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria remitió un informe en el que manifestaba lo siguiente:

El artículo 2 del Real Decreto 396/2006, de 31 de marzo, por lo que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud aplicable a los trabajos con riesgo de exposición al amianto, y los comentarios de su Guía Técnica, elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad y Higiene en el Trabajo (INSHT), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 39/1997, de 15 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención y lo previsto en la disposición adicional segunda del mencionado Real Decreto 396/2006, el amianto se define como "un conjunto de silicatos fibrosos, sustancias de origen mineral de composición química variable, que en su rotura o trituración son susceptibles de liberar fibras, cosa que no ocurre si en su estado natural no se manipulan". Se nombran seis variedades, de las cuales la más común y extensamente utilizada es el crisotilo, con un porcentaje estimado sobre el total superior al 90%.

La Orden de 7 de diciembre de 2001 por la que se modifica el anexo I del Real Decreto 1406/1989, de 10 de noviembre, por el que se imponen limitaciones a la comercialización y al uso de ciertas sustancias y preparados peligrosos, prohibió en su único artículo la utilización, producción y comercialización de fibras de amianto y cualquier producto que las contuviera, a partir de su entrada en vigor el 14 de junio de 2002. No obstante, permitió la comercialización de los productos fabricados antes de su entrada en vigor hasta seis meses después, hasta el 14 de diciembre de 2002, cuando la prohibición resultó, por lo tanto, definitiva. Por otra parte, la misma norma estipula literalmente: "El uso de productos que contengan las fibras de amianto mencionadas en los puntos 4.1 y 4.2, que ya estaban instaladas o en servicio antes de la fecha de entrada en vigor de la presente Orden, seguirá estando permitido hasta su eliminación o el fin de su vida útil". De lo anterior se deduce que desde finales del año 2002 no se instaló en España ningún material que contuviera amianto, pero los ya colocados y en uso pueden permanecer de manera totalmente legal, hasta su eliminación, bien por cambio ordinario o por llegar al final de su vida útil.

La legislación anterior y la prohibición que prescribe, adoptada como transposición de normativas europeas, viene motivada por la relación comprobada de la inhalación de fibras de amianto con cierto tipo de cáncer. Las fibras consideradas peligrosas son aquellas que tienen una longitud mayor de 5 micras, diámetro menor de 3 micras y una relación longitud/diámetro mayor de 3, según se define en el método de recuento MTA/ME La-051 del INSHT, que coincide con el método recomendado por la Organización Mundial de la Salud en 1997.

De todos los materiales que contienen amianto en su composición, uno de los de más amplio uso y presencia aún en la actualidad, es el que nos ocupa, las placas de fibrocemento onduladas para cubiertas, de amplísima difusión, en concreto en la comunidad autónoma gallega, que como se ha dicho, fueron instaladas de manera legal. Sin embargo, esta institución considera que es elevadísima la presencia de este material en centros escolares gallegos (en su nombre comercial de uralita) y que la situación resulta aún más compleja por el hecho de la antigüedad de muchas de estas infraestructuras educativas y de las condiciones climatológicas de nuestra comunidad. La vida útil de estas placas oscila entre 30 y 50 años, según los estudios que se manejen, y se degrada de manera distinta en función del clima y del propio mantenimiento de los inmuebles.

El informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria destaca que, según se dice literalmente en el apéndice 1 de la Guía Técnica del Real Decreto 396/2006, "La presencia de estos materiales en los locales o espacios de los lugares de trabajo no

indica directamente una situación de riesgo. El amianto no es un gas, un vapor o una sustancia radiactiva y sus fibras no se desprenden de forma natural sino que es necesario que se produzca una manipulación o alteración de dichos materiales para que tenga lugar la liberación y emisión de las fibras". En relación con la emisión de fibras también es importante la división de los materiales con amianto (MCA) en friables y no friables. Según la misma Guía Técnica, también en su apéndice 1, "Se denomina material friable aquel que puede ser disgregado o reducido a polvo con solo la acción de la mano. Material no friable es el que necesita herramientas mecánicas para ser desmoronado y reducido a polvo. Los materiales friables son susceptibles de liberar fibras como consecuencia de choques, vibraciones o movimientos del aire, mientras que los no friables no desprenden fibras salvo por la acción directa de máquinas o herramientas... Los materiales friables son mucho más peligrosos que los no friables". Más adelante, la Guía Técnica pone como primer ejemplo de material no friable al fibrocemento. Por lo tanto, aunque estamos ante un material con contenido de amianto, se trata de un de los menos peligrosos por la razón anterior.

Sin embargo, el peligro de este tipo de material es que pueden seguir liberando partículas de amianto durante trabajos de reforma, obras de reparación u otras manipulaciones. También pasarían a ser materiales friables ante incendios y otras condiciones. Por esta razón, la institución del Valedor do Pobo considera que debe extremarse el principio de precaución tratándose de centros en los que hay menores (escuelas infantiles, colegios, institutos, centros de otro tipo...).

No se trata de crear falsas alarmas ya que los riesgos derivados de este material presuponen, en los estudios realizados, ciertas condiciones de exposición, pero es cierto que la protección de la seguridad y de la salud es un deber de los poderes públicos que tienen que garantizar hasta donde los conocimientos científicos y técnicos dan margen de seguridad.

Las notas técnicas de prevención del mismo Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) citado por la consellería (por ejemplo, la NTP 707) manifiesta: "Los efectos del amianto sobre la salud han sido ampliamente demostrados: como carcinógeno de primera categoría (C1) causante de mesotelioma pleural y peritoneal y cáncer de pulmón (carcinoma broncopulmonar) y también como causante de asbestosis, con tiempos de latencia de hasta 20-40 años. El riesgo asociado a niveles bajos de exposición al

amianto no está claramente determinado, aunque se admite que en patologías de mesotelioma pleural, un 26% de origen no ocupacional corresponden a bajas concentraciones de exposición.

No existe un nivel seguro de exposición, al igual que con otros contaminantes cancerígenos. Evitar la exposición al amianto es la única medida preventiva para evitar enfermedades.”

La Resolución del Parlamento Europeo de 14 de marzo de 2013, sobre riesgos para la salud en el lugar de trabajo relacionados con el amianto y perspectivas de eliminación de todo el amianto existente, en la que se basa la solicitud de informe, ponen de manifiesto los efectos adversos para la salud derivados de la manipulación de este material por lo que insta a la Unión y a los Estados miembros a actuar en este ámbito. No obstante, el Dictamen del Consejo Económico y Social Europeo sobre "erradicar el amianto" (2015/ C 251/03) marca el concreto horizonte temporal en el año 2032.

El informe indica que en el campo de la planificación de actuaciones en esta materia, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria ha firmado un convenio en mayo de 2016 con el Colegio Oficial de Arquitectos de Galicia para la realización de distintas actuaciones de eficiencia energética en los centros educativos dependientes de la consellería y que contempla trabajos de documentación y planificación previos que permitirán disponer de información de la edad de los centros, de la tipología de las cubiertas, así como los elementos constructivos del centro. Los primeros resultados de estos trabajos están previstos para finales del año 2017.

Por otro lado, la consellería, con la colaboración de dicho colegio profesional, está trabajando en las bases de datos de las Unidades Técnicas Territoriales mediante la sistematización y diagnóstico de los centros, con el objeto de conseguir una información actualizada e informatizada.

Igualmente esta institución solicitó un pronunciamiento sobre la existencia de una fecha límite para llevar a cabo un plan de desamiantado de los centros escolares.

El informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria señala que para dar el debido cumplimiento a las recomendaciones de la Resolución del Parlamento Europeo de 14 de marzo de 2013, la Unión financia con cargo al Programa Operativo FEDER 2014-2020 actuaciones de eficiencia energética en los centros escolares, en el que se incluyen las necesarias intervenciones en las cubiertas de fibrocemento. Por ello, dentro de este programa es donde se realiza la planificación temporal. La Consellería de

Cultura, Educación e Ordenación Universitaria estima que en el año 2020, hasta cincuenta centros escolares podrán verse beneficiados de estas intervenciones de rehabilitación que, junto con otras obras de reparación de humedades, filtraciones o de mejora de la eficiencia energética que se financien con cargo a fondos propios puedan alcanzar el centenar de centros docentes en el año 2028. El conjunto de estas intervenciones pretende la erradicación de la totalidad del amianto en los centros dependientes de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, dato que se concretará tras la elaboración del informe del Colegio Oficial de Arquitectos de Galicia, actualmente en trámite.

En relación con actuaciones recientes de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en la retirada de fibrocemento durante obras de rehabilitación y mejora de la eficiencia energética de centros escolares se produjeron situaciones de alarma social en algunas comunidades educativas. La demanda de los padres y madres de los alumnos era que las obras se ejecutaran en períodos no lectivos prolongados (vacaciones de verano, de Nadal...) de manera que diera tiempo a retirar las placas, limpiar las zonas de trabajo y hacer una medición final de la que se derivara que no había riesgo de exposición. La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria argumenta la práctica habitual en las retiradas de fibrocemento de las cubiertas de los edificios, todas ellas amparadas por planes de desamiantado aprobados por la autoridad correspondiente, en el caso de Galicia, el Instituto Gallego de Seguridad y Salud Laboral, y sometidas a vigilancia e inspección por el mismo organismo. Según la consellería, no se conocen casos de desalojos de edificios de cualquier tipo, con motivo de la retirada de placas de cubiertas de fibrocemento, ni siquiera edificios de viviendas, que serían de los más sensibles, donde habitan todo tipo de personas, incluidos niños incluso de edades inferiores de las de los alumnos que asisten a los centros donde se han producido las quejas.

Sin embargo, este argumento no se ajusta al principio de precaución. Considerando que no existe un nivel seguro de exposición, la responsabilidad de demostrar primero que hacer las obras sin suspender por completo la actividad lectiva no incrementaría los riesgos le corresponde a quien toma la decisión de realizarlas en tales condiciones. Actuar bajo un supuesto de incertidumbre exige que quien realiza la actividad demuestre que no existe riesgo y que no hay una alternativa más segura.

En relación con lo anterior, el plan de desamiantado aprobado por el ISSGA, con el que evidentemente se cuenta en este caso, prevé la retirada de las placas de cubierta en las condiciones mencionadas anteriormente en el presente informe, de *ausencia de alumnos*

y personal docente y no docente bajo la cubierta en la que se esté haciendo la retirada, pero la consellería entiende que no tiene que ser en período no lectivo continuado de vacaciones tal como se pide desde esta institución. Así, en su punto "8. Procedimiento/Método de trabajo" dice literalmente, "Los trabajos de retirada de las placas de amianto se realizarán siempre sobre cubiertas de edificios que no se encuentran con actividad lectiva (no habrá en ningún momento niñas o docentes en el interior del edificio en el que se está procediendo a la retirada)". La consellería subraya que a pesar de las continuas apariciones de los padres en prensa, en el momento en que se comunicó el posible comienzo de los trabajos de retirada, el ISSGA no puso inconveniente alguno, cuando menos hasta ese momento.

El problema estriba en interpretar el alcance del principio de precaución. La consellería entiende que está permitido trabajar *"sobre cubiertas de edificios que no se encuentran con actividad lectiva (no habrá en ningún momento niños o docentes en el interior del edificio en el que se está procediendo a la retirada)"* mientras tales placas se retiran y que se permitía trabajar por las tardes, sin personal docente ni alumnado en el colegio. Debe tomarse en consideración que el principio de precaución implica que no haya actividad lectiva en ningún momento mientras duran los trabajos, se limpia la zona y se hacen las mediciones finales para garantizar que no existen fibras de amianto en el ambiente, desprendidas durante la manipulación de las placas. No hay otro modo de asegurar que no ha habido exposición a la inhalación de fibras.

La cuestión esencial es, por lo tanto, conseguir un marco normativo propio que regule los planes de desamiantado en centros escolares, tarea que se prevé larga y compleja, puesto que la consellería se plantea actuar en cerca de cien centros, para evitar que se repitan situaciones de conflicto en la ejecución de una actuación administrativa que, en sí misma, es intrínsecamente positiva como sucede con la reforma y la mejora de las infraestructuras educativas.

Consideramos necesario que se adopten medidas legislativas fundadas en el principio de precaución, aunque subsista una incertidumbre respecto a la existencia e importancia de los riesgos para la salud de las personas (...), sin tener que esperar a que la realidad y la gravedad de los riesgos estén plenamente demostrados.

Así lo señaló el Tribunal Supremo en una sentencia del año 2000, a propósito de la seguridad alimentaria pero que es perfectamente aplicable a cualquier otro problema de seguridad y salud ambiental. Consideramos que la puesta en marcha de un plan conjunto de las administraciones para eliminar de forma rápida, segura y definitiva cualquier material que contenga amianto en todos y cada uno de los centros educativos gallegos precisa no sólo un catálogo informativo de la edad de los centros, de la tipología de las cubiertas, de los elementos constructivos del centro y los materiales empleados (que ya se inició por la consellería con la colaboración del Colegio Oficial de Arquitectos de Galicia), sino una normativa específica que facilite instrucciones claras a los responsables de tomar las decisiones en aspectos como la valoración de la evidencia del daño y la existencia de otras alternativas disponibles, modificando las previsiones de la guía técnica para las instalaciones en las que haya menores de edad (escuelas infantiles, colegios, institutos, centros residenciales...) con el objetivo esencial de la protección de su seguridad y su salud.

b- Problemas competenciales sobre el mantenimiento de los centros educativos

Se han recibido varias quejas este año que ponían de manifiesto el desacuerdo entre las administraciones autonómica y local sobre las obras que debían realizarse en determinados centros. En particular, hay que destacar el caso del mantenimiento del edificio del CEIP O Mosteirón, en Sada, (Q/13518/16) que había llevado a un conflicto de competencias entre la Xunta de Galicia y el Ayuntamiento de Sada. En agosto de 2016, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria recibió un oficio de la Dirección General de Administración Local de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, que adjuntaba un acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Sada de 30 de diciembre de 2015 con objeto de "... instruir expediente para la asunción de la competencia impropia relativa al mantenimiento del edificio escolar del CEIP O Mosteirón...", y solicitaba la emisión del informe de duplicidad previsto en el artículo 6 de la Ley 5/2014, de 27 de mayo, de medidas urgentes derivadas de la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la administración local "en relación con la implantación de un nuevo servicio de mantenimiento..." en dicho centro. La posición de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, al amparo de la D.A. 15ª de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, era que dado que el CEIP O Mosteirón está destinado a educación infantil y primaria, el servicio de mantenimiento, así como la conservación y vigilancia del edificio le corresponde, como competencia propia, al Ayuntamiento de Sada. No obstante, la administración local consideraba que el CEIP O Mosteirón no es de propiedad municipal y nunca fue mantenido por el Ayuntamiento de Sada, sino por el Instituto Social de la Marina, hasta su transferencia en 2006 a la Comunidad Autónoma de

Galicia. En 2012 la jefatura territorial de A Coruña de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria requirió por dos veces al ayuntamiento para que asumiera los gastos de mantenimiento y conservación del centro. Ante las quejas de los padres de alumnos, el ayuntamiento quiso asumir subsidiariamente los deberes que consideraba desatendidos por la Xunta y con este propósito tramitó un expediente para la asunción de competencias impropias con el fin de pagar con cargo al presupuesto municipal los gastos de ese centro en iguales condiciones que los centros de titularidad municipal, al tratarse de una competencia ajena que legalmente entendían que no podía ser delegada al ayuntamiento.

El problema quedó aclarado tras la solicitud por el ayuntamiento de un dictamen del Consejo Consultivo de Galicia. En la tramitación del expediente de queja, esta institución consideró que lo más prudente y oportuno era esperar al dictamen del Consejo Consultivo, al que se había sometido el conflicto en cuanto a la interpretación del significado y alcance de la norma controvertida, en el ejercicio de las competencias específicas de ese órgano consultivo, que dictaminó finalmente que el mantenimiento del centro educativo es una competencia propia de la administración local que debe asumirse con cargo a los presupuestos municipales, así como su conservación y vigilancia, en los términos indicados por el párrafo 2º de la disposición adicional 15ª de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.

c- Los protocolos de colaboración firmados entre la jefatura territorial de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria y ayuntamientos de la provincia de Pontevedra

El alcalde del Ayuntamiento de Nigrán manifestó en un escrito de queja su desacuerdo con los protocolos de colaboración firmados entre la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y la práctica totalidad de los ayuntamientos de la provincia de Pontevedra para la programación y ejecución de las actuaciones de mejora de los centros públicos de educación infantil, educación primaria y educación especial. Señalaba en su escrito que la mayoría de los alcaldes y alcaldesas conocieron en el mismo momento de la firma su alcance concreto; no se especifican los criterios de evaluación empleados por la Consellería de Educación para la programación de las mejoras en los centros ni los criterios empleados para el reparto económico de las ayudas. Solo se fijan las cantidades que la Consellería de Educación y cada uno de los ayuntamientos deben aportar para sufragar este protocolo. Incluso se desconocen los repartos efectuados entre los distintos ayuntamientos de la provincia, en función de qué parámetros se hicieron y sobre qué tipo de informes técnicos están avalados. El escrito de queja señalaba que en la mayoría de los

casos no respondían a las necesidades que año tras año reflejan las administraciones locales en los informes que remiten a la administración educativa.

Sobre las cantidades que recibieron otros ayuntamientos, ni en la página web de la Xunta de Galicia ni directamente en Educación pudieron obtener la información precisa. El escrito de queja finalizaba solicitando la máxima transparencia pública de los criterios empleados para estipular las condiciones de estos protocolos.

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria sostiene en su informe que la firma de estos instrumentos de colaboración con la práctica totalidad de los ayuntamientos de la provincia respondió exclusivamente a la prioridad de las necesidades de los centros determinada por el equipo técnico provincial, así como al nivel de aportación de fondos y/o medios propios de los ayuntamientos según sus disponibilidades presupuestarias.

El informe destaca que este sistema de colaboración entre la administración educativa y los ayuntamientos resulta el más respetuoso con el principio de autonomía local, el más adecuado a la concurrencia de competencias en materia de centros de titularidad municipal, el más objetivo a la hora de establecer las prioridades en base a las necesidades de la red de centros, y el más eficiente en la asignación de los recursos públicos.

El informe inicial no aclaraba algunas cuestiones que se reflejaban en la queja. Por tal motivo, nos dirigimos nuevamente a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria para solicitar información complementaria urgente sobre los siguientes extremos: cuál es la fundamentación normativa de estas aportaciones, es decir, la base legal concreta de estos protocolos, más allá de esa genérica cooperación interadministrativa. A tal fin, le solicitamos que informase sobre si tales protocolos de colaboración se celebran con todos los ayuntamientos de la comunidad autónoma (o su mayor parte), o únicamente en la provincia de Pontevedra; si se realiza o no una convocatoria pública, bajo los principios de concurrencia y publicidad, al margen de la negociación individualizada con cada ayuntamiento sobre las respectivas aportaciones; los motivos por los que se toman en cuenta exclusivamente los criterios de la unidad técnica provincial y no se consideran las necesidades concretas de los centros comunicadas por los ayuntamientos a la administración educativa, sobre la base de la autonomía local y las competencias municipales en este campo; si tales protocolos figuran publicados en la página web de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, en cumplimiento del principio de transparencia, de manera que cada uno

de los ayuntamientos tenga conocimiento de las acciones concretas cofinanciadas en las otras administración locales.

Fue recibido el informe complementario en el que, en síntesis, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria indica que se articularon los instrumentos de colaboración voluntaria entre dos administraciones que, en el ejercicio de sus respectivas competencias, acuerdan libremente coordinar sus actuaciones con la finalidad de mejorar las infraestructuras educativas, sin que exista transferencia de fondos autonómicos a los ayuntamientos, por lo que no existe otra base legal distinta de la propia cooperación interadministrativa.

Por esta razón, en ningún momento se informó sobre unas supuestas ayudas, ya que los recursos aportados por la consellería financian directamente actuaciones de su competencia (reforma, ampliación y mejora), pero de forma coordinada con las intervenciones legalmente atribuidas a los ayuntamientos en materia de conservación y mantenimiento.

El informe finaliza destacando lo siguiente: “En consecuencia, en ningún momento se informó de esta actuación en términos de ayudas de ningún tipo, al no tratarse de ningún procedimiento de concesión de ayudas públicas para subvencionar las actuaciones municipales, ni de "reparto" de fondos de ninguna clase, sino de coordinar esfuerzos en busca del bien común de las comunidades educativas implicadas, dada la evidente confluencia de intereses públicos de idéntica naturaleza, toda vez que es la administración autonómica la que modula el ejercicio de sus competencias en la mejora de los centros y en la programación y aplicación de sus propios recursos en función de las necesidades trasladadas por los ayuntamientos y de las propias disponibilidades presupuestarias municipales.

En estas circunstancias, el análisis técnico se realizó a partir de las necesidades comunicadas a la jefatura territorial, muchas veces de forma concurrente, por las direcciones de los centros, por los propios ayuntamientos, por la comunidad educativa o mismo detectadas de oficio por el personal técnico de esta consellería.

Así, la autonomía local no sólo resultó escrupulosamente respetada sino también notablemente reforzada en una interpretación de la normativa muy favorable a los ayuntamientos en lo que atañe a sus deberes legales de conservación y mantenimiento de los centros docentes, pero que exige el necesario compromiso municipal”.

Se desprende del informe que la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, según las previsiones de los equipos técnicos provinciales y el nivel de aportaciones económicas o de medios personales de los ayuntamientos, establece distintas aportaciones, pero los criterios de evaluación empleados por la consellería para la programación de las mejoras en los centros tienen un carácter individualizado y no se establecen criterios generales para el reparto económico de las ayudas.

El informe subraya que la financiación de la consellería para estos protocolos complementa las aportaciones de los ayuntamientos para las actuaciones en los centros docentes de titularidad municipal y tiene carácter independiente y adicional de la financiación destinada a la reforma, ampliación y mejora de los centros docentes, así como de otros programas de inversión específica, como el plan de eficiencia energética.

Se acordó de forma individual con cada ayuntamiento los términos de esta cooperación interadministrativa en función de dos variables: por una parte, la aportación del ayuntamiento mediante fondos propios y/o medios personales propios y, por otra, la prioridad de las actuaciones según los criterios técnicos del equipo provincial.

A la vista de los informes aportados por la consellería y del contenido del escrito de queja, parece claro que la administración educativa autonómica, en su jefatura territorial de Pontevedra, actuó en el ámbito de la cooperación interadministrativa. Sin embargo, sigue sin clarificarse si se hizo en lo que atañe a los deberes legales de los ayuntamientos en relación a la conservación y mantenimiento de los centros docentes, puesto que el primer informe manifiesta que “estas actuaciones corresponden al ámbito de competencias en materia de conservación y mantenimiento de los centros docentes de educación infantil, primaria y especial, que la normativa vigente atribuye a los ayuntamientos”; o bien, si “los recursos aportados por la consellería financian directamente actuaciones de su competencia (reforma, ampliación y mejora), pero de forma coordinada con las intervenciones legalmente atribuidas a los ayuntamientos”, como dice el segundo informe. En este punto parece existir una contradicción en los escritos de la consellería.

De cualquier manera, no consta que los convenios estén publicados en la página web de la consellería, siendo la transparencia el principal elemento de información y control de este tipo de inversiones públicas.

La entrada en vigor de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno en la Comunidad Autónoma de Galicia establece, entre los deberes de publicidad activa, los convenios públicos celebrados (artículo 15). La Disposición transitoria primera, en los

deberes de transparencia en materia de publicidad activa establece que no serán aplicables la aquellos contratos formalizados, convenios firmados o subvenciones concedidas antes de la entrada en vigor de esta ley. En este caso, los convenios y protocolos se firmaron en el mes de mayo, cuando la ley ya había entrado en vigor.

Por este motivo se hizo a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria la recomendación de que en la página web de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, en su portal de transparencia, se publiquen los protocolos y convenios celebrados entre la consellería y los ayuntamientos en el ámbito de la cooperación interadministrativa, exigencia que deriva de la entrada en vigor de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno en la Comunidad Autónoma de Galicia. Al cierre de este informe, no se había recibido la respuesta a esta recomendación.

E) Acceso a recursos educativos complementarios: la condición de las familias numerosas con hijos mayores para el cálculo de la cuota de comedor

Desde 2015 venimos insistiendo ante la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en la necesidad de modificar la condición de miembros computables de la unidad familiar para determinar la cuota del comedor escolar, que en estos momentos es una exigencia derivada de la entrada en vigor de las reformas legales del sistema de protección a la infancia y la adolescencia y su incidencia en la configuración de las familias numerosas.

En el mes de abril de 2015 hicimos una sugerencia a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria para que se estudiase la posibilidad de que la unidad familiar, a efectos del cálculo de la renta familiar anual *per cápita* para el pago de las cuotas del comedor escolar, se configurase siguiendo el mismo criterio que el establecido en las ayudas para la adquisición de libros de texto destinadas al alumnado matriculado en educación primaria, educación secundaria obligatoria o educación especial, en centros sostenidos con fondos públicos. Es decir, que se incluyese como miembros computables de la unidad familiar a los hijos o hijas solteros menores de veinticinco años que convivieran en el domicilio familiar. (Q/22554/14).

En un escrito de queja se nos indicaba que se trataba de una familia formada por padre, madre y tres hijos con las siguientes edades: 20, 18 y 5 años. El título de familia numerosa estaba vigente y los hijos estudiaban en centros públicos. Siempre habían tenido el comedor gratuito, pues aparte de ser una familia numerosa, la suma de sus ingresos dividida entre los componentes de la unidad familiar (5 personas) no alcanzaba los 7.000

€. La persona promotora de la queja indicaba que, en el curso 2014-2015, su hijo de 5 años tiene que pagar en el comedor una cuota de 4,50 €/día. Este es el importe máximo a pagar. El motivo es que en la normativa vigente que regula los comedores escolares no se incluye en la unidad familiar a los hermanos mayores de edad. De esta forma sólo figura un hijo a su cargo.

La consellería insiste en que el concepto de unidad familiar es el definido en la normativa del impuesto de la renta de las personas físicas. Sin embargo, sin perjuicio de la competencia propia que tiene la administración para determinar el concepto de unidad familiar a diversos efectos, también en el caso del acceso al recurso educativo complementario del comedor, también la normativa tributaria del IRPF a efectos de configurar el mínimo familiar, incluye a los descendientes solteros menores de 25 años que convivan con el contribuyente, no perciban rentas ni estén obligados a presentar declaración. Es decir, los hijos e hijas mayores de edad que, de hecho, conviven en el domicilio y que siguen dependiendo económicamente de los progenitores por encontrarse aún en una etapa de estudios o formación. En este sentido, se confirma el motivo de la queja, esto es, que esos progenitores hacen frente a la educación y sostenimiento económico de los hijos e hijas mayor de edad con sus salarios, a pesar de que en la renta familiar sólo se considere miembro computable el hijo pequeño.

Esta configuración de la unidad familiar es también la seguida en la convocatoria general de becas y ayudas al estudio del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que considera miembros computables de la unidad familiar a los padres, el solicitante y sus hermanos menores de 25 años (o mayores cuando tengan alguna discapacidad), así como los abuelos que justifiquen su residencia en el mismo domicilio. Es decir, se toma como criterio para determinar la unidad familiar el de la convivencia, modalizado por la dependencia económica efectiva.

La razón esencial de la utilización de este indicador es que es el elemento fundamental para medir la capacidad económica de las familias, es decir, la renta familiar disponible para el consumo y el ahorro. Este es su sentido en la aplicación de las bonificaciones en los precios públicos derivados de la utilización del comedor escolar, que es el objeto propio de este expediente de queja, del mismo modo que se considera en el ámbito de otras ayudas como la adquisición de libros de texto y material escolar o en las becas al estudio. Por este motivo, podría aplicarse el concepto de miembro computable a los hermanos mayores de edad menores de 25 años que tengan una dependencia económica de los sustentadores principales ya que, de hecho, la convivencia de estos miembros disminuye la renta familiar per cápita. La propia normativa vigente en la materia a la que se refiere el informe de la consellería, la legislación sobre el IRPF, para el cálculo de la

renta de la unidad familiar distingue, por una parte, la unidad familiar a efectos de la opción de tributación como declaración individual o como declaración conjunta; y, por otra, la renta de la unidad familiar, para cuyo cálculo toma en consideración el mínimo personal y familiar como aquella parte de la base liquidable que, por ser destinada a satisfacer las necesidades básicas personales y familiares del contribuyente, no se somete a tributación por este impuesto. En este ámbito se incluyen como miembros computables de la unidad familiar a los descendientes menores de 25 años que convivan con el contribuyente a la fecha del devengo del impuesto, cuando no perciban rentas propias y con las condiciones legalmente determinadas.

Finalmente, en una argumentación de justicia material, es preciso referirse a la condición de familia numerosa que concurre en este caso. Este tipo de ayudas sociales como son las exenciones o bonificaciones en las cuotas derivadas de los precios públicos tiene siempre en cuenta el mayor esfuerzo económico que tienen que hacer las familias con tres o más hijos en el hogar que dependen económicamente de los progenitores por estar cursando estudios. En una comunidad como la nuestra, en la que la situación demográfica exigió una “Estrategia de apoyo para las familias numerosas de Galicia 2013-2016, horizonte 2020” e incluso un plan para la dinamización demográfica, el carácter transversal de estas políticas públicas exige una configuración de los miembros computables en la unidad familiar como la que se viene apuntando, de manera que las familias numerosas, también en el cálculo de las cuotas del comedor escolar, tengan el mismo tratamiento que en otros ámbitos.

Al referirse a las bonificaciones en el comedor escolar se toma en consideración, efectivamente, solo el número de hijos e hijas menores que están cursando enseñanza básica obligatoria y/o segundo ciclo de educación infantil, pero no el número de hijos que conviven en el hogar, que constituyen y siguen formando parte de una familia numerosa porque dependen económicamente de los mismos sustentadores.

Esta circunstancia se puede acreditar de modo sencillo con el título oficial de familia numerosa en vigor y con el certificado de empadronamiento conjunto de la unidad familiar.

Inicialmente, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en el mes de septiembre de 2015 indicó que estaba estudiando las alternativas más viables para articular una medida común a diversos departamentos de la Xunta de Galicia en el sentido apuntado en nuestra sugerencia y que era necesario que esa medida de carácter institucional alcanzase el grado de madurez suficiente. En 2016 la consellería alegó dificultades técnicas para conjugar el respeto a la legalidad vigente, con el cumplimiento de los deberes que la administración educativa tiene en su calidad de gestor tributario del precio público "comedores escolares" con el erario público, por lo que manifiesta que se siguen desarrollando líneas de actuación en colaboración con la Consellería de Política Social y la Agencia Española de Administración Tributaria. En realidad, la configuración de la unidad familiar se declara también en el IRPF cuando se aplica el mínimo por descendientes, que han de cumplir unos requisitos legales que permitirían comprobar la situación de la familia numerosa a efectos de la deducción de la cuota de comedor. Esta institución considera que no existe ningún tipo de dificultad para determinar la condición de una familia numerosa y aplicar las bonificaciones o exenciones correspondientes con pleno respeto a la legalidad tributaria.

La falta de una adecuada respuesta por parte de la consellería se ha demorado durante tres cursos escolares.

F) Escuelas infantiles

a- Ratio de alumnos por aula

Como ya indicamos, a finales de 2015 recibimos una queja suscrita por 102 personas a propósito del aumento de ratio en las aulas de la escuela infantil de Coia, en la calle Baiona de Vigo. En esa queja esencialmente indicaban que consideraban preciso dotar a la escuela de suficientes medios y docentes en función del número de niños en las aulas. En 24-36 meses por ejemplo, había 20 niños por educador, y deberían ser 16 como máximo. Teniendo en cuenta las edades de los niños, consideraban que había valorar la conveniencia de la "pareja educativa" implantada en la red "Galiña Azul" e sus inicios. En opinión de los promotores de la queja, el número de alumnos por profesor es desproporcionado con respecto a lo que aconseja la red de atención a la infancia de la Comisión Europea que es:

-1 educador por cada 4 plazas de 0 a 12 meses

-1 educador por cada 6 plazas de 12 a 24

-1 educador por cada 8 plazas de 24 a 36 meses

Se ponía de manifiesto que había alumnos que permanecían 8 horas en el centro y los docentes están contratados 7 horas y media. A mediados del curso 2014-15 se jubiló un

técnico especialista en jardín de infancia y el número de alumnos no descendió pero no se cubrió la plaza.

En el informe remitido por la Agencia Gallega de Servicios Sociales se señalaba que las ratios de las escuelas infantiles 0-3 años dependientes de ese organismo, entre las que se encuentra la Escuela Infantil de Coia, son las que se establecen en el artículo 27.2 del Decreto 329/2005 de 28 de julio, por el que se regulan los centros de menores y los centros de atención a la infancia, y que son las siguientes:

Grupos de 0-1 año 1 profesional/8 alumnos

Grupos de 1-2 años 1 profesional/13 alumnos

Grupos de 2-3 años 1 profesional/20 alumnos

Es decir, se establece una proporción de tantos/as profesionales como unidades en funcionamiento tenga el centro más una persona profesional de apoyo. La escuela infantil Rosalía de Castro, de Coia, tiene 7 unidades en funcionamiento:

-1 unidad del grupo de 0-1 años a cargo de 1 profesional, a la que asisten 7 niños/as.

-3 unidades del grupo de 1-2 años a cargo de 3 profesionales, a las que asisten 37 niños/as

-3 unidades del grupo de 2-3 años a cargo de 3 profesionales, a las que asisten 59 niños/as

Además de este personal, la escuela cuenta con 2 profesionales de apoyo, y una maestra especialista en educación infantil.

Tras la investigación realizada, en la que se evaluó el contenido de las quejas y lo expuesto en el informe del citado organismo, dependiente de la Consellería de Política Social, se desprende que la escuela cumple las ratios profesor/alumno establecidas en el decreto que regula este ámbito de actividad. Los padres pueden solicitar, legítimamente, unidades reducidas de atención a este alumnado que, por causa de su edad y de las necesidades educativas derivadas de la escolarización inicial, tienen demandas que deben ser atendidas. Sin embargo, las ratios legalmente establecidas son las que obligan a la administración y, en este caso, se observan escrupulosamente las proporciones entre profesores y alumnos, actuando la Agencia en el ejercicio de su potestad de auto-organización para ordenar los recursos materiales y personales disponibles, al amparo de una disposición vigente y plenamente eficaz.

b- Estado de las instalaciones

El estado de algunos edificios destinados escuelas infantiles ha suscitado también quejas ante esta institución. Al igual que sucede con los centros escolares, las administraciones competentes expresan ciertos desacuerdos sobre la naturaleza de las intervenciones y la obligación de costear las obras. En la Q/12978/16 se manifestaba la inadecuada situación

de la EEI Campo da Feira, en O Carballiño. El informe del ayuntamiento manifiesta que eran conocedores de que se habían realizado mejoras por parte de la Consellería de Educación. A pesar de que no tenían competencia ni conocimiento exhaustivo, desde el ayuntamiento se sabía que parte de las deficiencias puestas de manifiesto fueron resueltas parcialmente y otras no, señalando que es la Consellería de Educación a responsable de las mejoras, limitándose los deberes del ayuntamiento a la limpieza del edificio y pequeños trabajos de mantenimiento.

En el informe de la administración educativa de la Xunta de Galicia se indicaba que todos los años se acometen diversas obras de reforma, ampliación y mejora en los centros educativos públicos de la comunidad autónoma. Habitualmente, las obras se programan en los meses de octubre y noviembre, y a principios del año siguiente se realizan las memorias y los proyectos necesarios y si procede a licitar la obra, para poder ejecutarla en verano, cuando los centros no tienen actividad lectiva.

En la provincia de Ourense existen alrededor de 130 centros públicos; muchos de ellos tienen además, como es caso de O Carballiño, varios recintos diferenciados. Con carácter general, las obras se programan en función de su prioridad, atendiendo las peticiones que realizan las direcciones de los centros, que canalizan también las peticiones de las asociaciones de padres y madres, y las deficiencias detectadas en las visitas realizadas por el personal técnico provincial. En la programación general para el año 2016, se incluyó para este centro el arreglo de la acera y de la bajada exterior al patio, muy deteriorada. La comunidad educativa amplió sus solicitudes durante el verano de 2016 y se programaron nuevamente las obras que se consideraron más urgentes, según las peticiones de las maestras del centro, que fueron confirmadas por la dirección. Al empezar el curso, todas las obras de mejora se habían concluido y quedaban pendientes los trabajos de mantenimiento a cargo del ayuntamiento.

En el expediente Q/13083/16, la persona que promovía la queja manifestaba su rechazo ante las condiciones materiales de una escuela infantil en Muxía por lo que solicitamos información complementaria al Ayuntamiento de Muxía y a la Subdirección General de Autorización e Inspección de Servicios Sociales, que depende de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Política Social. Tras la investigación realizada, resultó que la tipología del centro no es una escuela infantil sino un Punto de Atención a la Infancia. El 03/10/2008, por resolución de la Secretaría General Técnica de la Vicepresidencia de Igualdad y Bienestar, se autorizó el cambio de titularidad a favor del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, pero consta en la dicta resolución que el tipo de centro sigue siendo un PAI e indica que "el cambio de titularidad no afectará al régimen de funcionamiento del centro". Por lo tanto, no se aplican los mismos requisitos que a otro tipo de instalación educativa. No obstante, la administración supervisó, con motivo de la

presentación de la queja, la situación material del centro y requirió al Consorcio a realización de las actuaciones necesarias para permitir la accesibilidad, así como la corrección de otras carencias o defectos detectados.

La cuestión de los horarios de apertura de las escuelas infantiles de la red pública (Q/13333/15; Q/355/16; Q/427/16) se trata en el Área de Menores por considerarse un elemento esencial para la conciliación familiar y laboral.

G) Entrega de copias de exámenes y custodia de documentos de evaluación

En varias quejas se ha planteado este año el derecho a acceder a copias de exámenes y otros documentos de evaluación (Q/12563/16; Q/63791/16; Q/64085/16; Q/64298/16). En varias de las quejas, los representantes legales de los alumnos indicaban que había presentado en el centro un escrito solicitando una copia de los exámenes realizados por dichos alumnos. En algunos de los escritos de respuesta de los centros desestimando la solicitud, tras consultarlo con la inspección educativa, se alegaba que tras la evaluación, no se había presentado en plazo ninguna reclamación ni solicitud escrita de petición de revisión de exámenes. Se consideraba, por tanto, que la copia de los exámenes del curso tendría derecho a solicitarla solo dentro del plazo de reclamación, una vez comunicada la calificación final, en el mes de junio o en la convocatoria extraordinaria de septiembre. En algún caso se indicaba que, al no ser ya alumno del centro, no tenía derecho a recibir copia del examen realizado en septiembre, además de estar ya fuera de plazo para reclamar.

El escrito de la dirección del centro no hace referencia al fundamento normativo de la decisión adoptada. No consta cuál es el precepto legal en el que se basa el criterio de que solo hay derecho a solicitar copia de los exámenes del curso dentro del plazo de reclamación, una vez comunicada la calificación final, bien de junio o de septiembre. La reclamación contra la calificación conseguida forma parte de las garantías del alumnado a que su dedicación, esfuerzo y rendimiento sean valorados y reconocidos con objetividad; el derecho a obtener copia de los documentos del expediente forma parte del derecho de cualquier ciudadano a acceder a la documentación administrativa que no encuentra otro límite que el interés legítimo del solicitante. A juicio de los juzgados y tribunales que se han pronunciado sobre este punto, “no puede restringirse el acceso al expediente administrativo sobre la base de una disposición reglamentaria que define el contenido del expediente del alumno ...”

No existe ninguna norma que prohíba o impida a un alumno obtener copia de sus exámenes. En la legislación educativa no hay precepto que restrinja el derecho de las personas, en sus relaciones con las administraciones públicas, a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos.

No se vulnera ninguno de los límites al derecho de acceso, excepto en el caso de existir una norma que regule el período mínimo de conservación o custodia de los exámenes o pruebas. No siendo así, los exámenes deben conservarse hasta la finalización de todos los procesos, incluido el judicial, en su caso.

Esta institución comparte íntegramente el sentido de una recomendación de la Defensora del Pueblo, de 26 de noviembre de 2015, sobre la obtención de copias de pruebas de evaluación y exámenes por parte de los interesados, formulada a la Comunidad de Madrid, Consejería de Educación, Juventud y Deporte, y que fue aceptada por la administración. De esta resolución hay que destacar los pronunciamientos contenidos en diversas sentencias del orden contencioso-administrativo sobre asuntos similares al planteado.

De la legislación vigente y de las sentencias del orden contencioso-administrativo nº 429/2000, del Juzgado nº 3 de Málaga, del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña 918/2002, de la sala de lo contencioso-administrativo del Tribunal Supremo de 6 de junio de 2005 y de 13 de noviembre de 2000 se desprende que los exámenes forman parte de un procedimiento administrativo, la evaluación, y quedan sujetos a la norma legal sobre este procedimiento. La recomendación tiene por objeto que la administración educativa imparta instrucciones a los centros docentes bajo su dependencia para que resuelvan en sentido positivo y de manera acorde con lo establecido en el artículo 35.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, para los procedimientos iniciados bajo su vigencia, las peticiones que se les formulen por los alumnos o sus padres de copia de los exámenes o pruebas de evaluación realizadas. En el mismo sentido se pronuncia la vigente Ley

39/2015, de 1 de octubre, en el artículo 53.1, a) para los procedimientos administrativos iniciados con posterioridad a su entrada en vigor.

La Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria aún no ha dado respuesta a esta recomendación, a pesar de haber transcurrido ampliamente el plazo establecido en la ley reguladora de esta institución.

Tampoco hemos recibido el preceptivo informe solicitado en relación con la consulta formulada por numerosos profesores (Q/64872/16 y otras) sobre el correlativo deber de custodia de los documentos de evaluación, poniendo de manifiesto a necesidad de una reglamentación clara de procedimientos y plazos que proporcione seguridad jurídica al trabajo de los profesores. Derogada la Orden de 28 de agosto de 1995 (BOE núm. 225, de 20 de septiembre de 1995) no queda fijado ningún período legal para la conservación de los exámenes. Los profesores que promovían las quejas consideraban que la finalización del curso académico y el vencimiento de los plazos establecidos para revisiones y/o reclamaciones eran la única referencia que se tenía hasta el momento para resolver sobre las solicitudes de copia de los exámenes

A la ausencia de una regulación específica sobre los plazos de conservación de tales documentos de evaluación habría que añadir los problemas relativos al archivo y custodia de los exámenes, especialmente en los casos en los que confluyen en los interesados las circunstancias de ser trabajadores del Centro y al mismo tiempo familia de alumnos o alumnas del mismo y, por lo tanto, con acceso a departamentos, oficinas, despachos y demás instalaciones. Además, la conservación y custodia por tiempo indefinido de los documentos de evaluación podría crear un importante problema logístico al carecer los centros de espacios debidamente acondicionados para esta función y al no prever la consellería ninguna otra alternativa. Ante la falta de instrucciones claras, sería preciso conservar cantidades ingentes de exámenes, trabajos, y demás documentos de evaluación no afectados por ningún procedimiento administrativo por tiempo indefinido aunque no se hubiera presentado ninguna reclamación en el período establecido legalmente. En el momento de cerrar este informe, no hemos recibido aún la respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

H) Algunos problemas en Formación Profesional

a- Falta de convocatoria de premios extraordinarios en los ciclos formativos de grado medio de enseñanzas artísticas

El director de una escuela de artes plásticas y diseño nos trasladó su desacuerdo por los términos de la convocatoria anual de premios extraordinarios en las enseñanzas artísticas

profesionales en las modalidades de música, danza y de artes plásticas y diseño en la Comunidad Autónoma de Galicia, correspondientes al curso 2014/15.

En esas quejas (Q/33/16; Q/13027/16) esencialmente indicaba que la Orden de 29 de septiembre de 2015 por la que se convocaron estos premios excluyó al alumnado que finalizó los estudios de enseñanzas artísticas profesionales en un ciclo formativo de grado medio de artes plásticas y diseño, que, por lo tanto, no pueden optar a ningún premio.

En el informe que nos remitió la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria se señala que el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte creó y reguló mediante la Orden ECD/1611/2015, de 29 de julio, los premios nacionales al rendimiento académico del alumnado de Educación Secundaria Obligatoria y de Enseñanzas Artísticas Profesionales en los ámbitos de música, danza y de artes plásticas y diseño (Boletín Oficial del Estado núm. 183, del 01/08/2015), conforme a lo establecido por la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación. En su artículo 9.c).1º se establece que el requisito para poder optar a estos premios en la modalidad de artes plásticas y diseño es el de haber finalizado el ciclo formativo de grado superior de Artes plásticas y Diseño en el curso académico de la convocatoria.

Igualmente, en el preámbulo hace referencia a las similitudes entre las Enseñanzas Artísticas Profesionales y las de Formación Profesional, en cuanto al nivel académico, organización en ciclos, estructura y finalidad, establecidas en la propia Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, al objeto de justificar el modelo a seguir en la propuesta de los premios. De acuerdo con lo anterior, a través de la Orden de 29 de septiembre de 2015 (Diario Oficial de Galicia núm. 191, del 06/10/2015) se convocaron los premios extraordinarios en las enseñanzas artísticas profesionales en las modalidades de música, danza y de artes plásticas y diseño en la Comunidad Autónoma de Galicia, correspondientes al curso 2014/2015, en concordancia con las modalidades establecidas en los premios extraordinarios en el ámbito nacional. Los premios autonómicos buscan que el alumnado gallego de estas enseñanzas tenga también acceso a la convocatoria estatal.

Los premios extraordinarios de enseñanzas artísticas profesionales convocados por la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria responden al modelo establecido por el Ministerio de Educación, Cultura e Deporte y, al igual que sucede con otros premios extraordinarios (Bachillerato, FP, ESO), tienen la finalidad de poner en valor los resultados obtenidos por el alumnado al finalizar las distintas etapas educativas.

Así pues, en consonancia con la estructura de la Formación Profesional, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria entiende que los ciclos de grado medio no

constituyen en sí mismos el final de una etapa formativa, ya que la mayoría de las familias profesionales tienen continuidad en los ciclos de grado superior. En consecuencia, la consellería considera que la posibilidad de que parte del alumnado de los ciclos medios de enseñanzas artísticas opte a los premios extraordinarios (antes de finalizar una etapa educativa que culmina en los ciclos superiores) vulnera la propia naturaleza de los premios y podría suponer un agravio comparativo respecto al alumnado de otras enseñanzas.

No obstante, esta institución consideraba completamente fundada la queja. El Ministerio de Educación, Cultura e Deporte reguló mediante la Orden ECD/1611/2015, de 29 de julio, los premios nacionales al rendimiento académico del alumnado de Educación Secundaria Obligatoria y de Enseñanzas Artísticas Profesionales en los ámbitos de música, danza y de artes plásticas y diseño. Asimismo, en el artículo nueve, la citada orden establece que podrá concurrir a los premios nacionales el alumnado que resultara merecedor del premio extraordinario de enseñanzas artísticas profesionales convocado en su comunidad autónoma en los términos que se establecen en esa norma.

En la página web del Ministerio de Educación, Cultura e Deporte se definen las enseñanzas artísticas como sigue:

“Las enseñanzas artísticas son el conjunto de enseñanzas del sistema educativo que tienen como finalidad proporcionar una formación artística de calidad y garantizar la cualificación de los futuros profesionales de la música, de la danza y de las artes plásticas, el diseño y la conservación de bienes culturales.

Son enseñanzas artísticas:

-Las enseñanzas elementales de música y de danza.

-Las enseñanzas artísticas profesionales. Tienen esta condición las enseñanzas profesionales de música y danza, así como los grados medio y superior de artes plásticas y diseño.

-Las enseñanzas artísticas superiores. Tienen esta condición los estudios superiores de música y de danza, las enseñanzas de arte dramático, las enseñanzas de conservación y restauración de bienes culturales, los estudios superiores de diseño y los estudios superiores de artes plásticas, entre los que se incluyen los estudios superiores de cerámica y los estudios superiores del vidrio.

Por lo tanto, está claro que los ciclos formativos de grado medio en artes plásticas y diseño tienen la condición de enseñanzas artísticas profesionales.

Sin embargo, la Orden ECD/1611/2015, de 29 de julio, –que ha sido reproducida sustancialmente en la Orden de 29 de septiembre de 2015 de la Consellería de Cultura,

Educación y Ordenación Universitaria por la que se convocan los premios extraordinarios en las enseñanzas artísticas profesionales en las modalidades de música, danza y de artes plásticas y diseño en la Comunidad Autónoma de Galicia, correspondientes al curso 2014/15– se refiere en el capítulo III, entre los requisitos de los candidatos, a los alumnos que finalizaran los estudios profesionales de música, los estudios profesionales de danza o de ciclos formativos de grado superior de artes plásticas y diseño. Se excluye a los alumnos que han finalizado los ciclos formativos de grado medio de artes plásticas y diseño, a pesar de que se trata también de enseñanzas artísticas profesionales

Consideramos que no hay una motivación clara para esta exclusión, ni en la Orden ECD/1611/2015 del MECD ni en la Orden de 29 de septiembre de 2015 de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, que reproduce los términos de la orden del Ministerio. La justificación de los premios es la importancia de reconocer y valorar públicamente los méritos académicos y artísticos excepcionales basados en el esfuerzo y en el trabajo del alumnado que cursó con un excelente resultado académico las enseñanzas artísticas profesionales en la Comunidad Autónoma de Galicia, y dentro de esas enseñanzas artísticas profesionales están incluidos los ciclos medios de artes plásticas y diseño.

La explicación que da la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria tampoco parece completamente satisfactoria. Es cierto que la regulación autonómica gallega se ajusta a los requisitos previstos en la normativa estatal, que también limita la posibilidad de concurrir a los premios al alumnado de ciclos formativos de grado superior de artes plásticas y diseño. Pero en este caso, lo lógico sería que en la propia convocatoria se especificara con claridad que, entre las enseñanzas artísticas profesionales, quedan excluidos los ciclos formativos de grado medio de artes plásticas y diseño. De hecho, la justificación que da la consellería no es suficiente para entender por qué motivo pueden presentarse al premio extraordinario los alumnos que finalizaron los estudios profesionales de música y los estudios profesionales de danza cuando en ambos casos tienen también continuidad en los estudios superiores de música y de danza.

Además, otras comunidades autónomas no limitan esta posibilidad al alumnado que haya superado el ciclo de grado superior y la convocatoria de premios extraordinarios incluye también a los alumnos que han concluido el ciclo formativo de grado medio de artes plásticas y diseño.

Por este motivo, nos dirigimos a la Defensora del Pueblo dándole traslado de esta situación para que pudiera solicitar del Ministerio de Educación Cultura y Deporte la aclaración pertinente sobre esta circunstancia. En abril de 2016, la oficina del Defensor del Pueblo nos comunicó la admisión a trámite de la queja y tras la correspondiente

investigación, se formuló al Ministerio una recomendación en el sentido apuntado en nuestro informe, recomendación que fue aceptada y está pendiente de incorporarse a la legislación básica.

b- Mejora en el proceso de matrícula en las adjudicaciones continuadas de plazas de formación profesional

En 2015 se tramitó un expediente de queja como consecuencia de un escrito referente a la convocatoria para matricularse en el IES Fernando Wirtz Suárez en un módulo de FP a distancia. La persona que promovió la queja recibió la llamada telefónica en la que se le adjudicaba el módulo y se le concedió un plazo inferior a 24 horas ya que estaba obligada a matricularse al día siguiente, en horario de 9 a 14 horas. No podía pedir permiso en su trabajo y perdería la plaza.

En el mes de marzo, como conclusión de lo señalado en el informe de la administración formulamos a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria la recomendación de que estudiase las alternativas posibles para mejorar el proceso de matrícula en las adjudicaciones continuadas, en el marco del proceso general de adjudicaciones centralizadas, de manera que, cumpliendo el objetivo de llegar al mayor número de solicitantes en lista de espera, se respete el derecho a disponer de plazos razonables no inferiores a las 24 horas y que se estudie la posibilidad de implantar la matrícula por vía telemática, evitando los desplazamientos al centro educativo.

La consellería respondió que el sistema de adjudicación continuada es un proceso final y residual dentro del proceso global de admisión a los ciclos formativos de formación profesional. El procedimiento, basado en llamamientos telefónicos, se desarrolla para finalizar de manera ágil y ordenada el proceso de admisión a los ciclos formativos de grado medio y superior, y cubrir la mayor parte posible de las vacantes residuales existentes al final del proceso (con el curso ya comenzado). En estas circunstancias, la consellería considera que, dentro de las disponibilidades actuales, ese sistema es el más eficiente posible. Aun así, todos los años se analizan uno por uno los procedimientos con la finalidad de ir introduciendo mejoras en el sistema.

2. Educación universitaria

A) Plazas de profesorado

En el mes de marzo, el Valedor do Pobo inició un expediente de oficio (Q/361/16) en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do

Pobo, para investigar la situación en la que se encuentran los profesores acreditados a catedráticos y titulares de Universidad en el ámbito del Sistema Universitario gallego y los problemas por la falta de cobertura de plazas docentes que estaban produciendo protestas y movilizaciones en aquellas fechas.

La Ley Orgánica de Universidades, que desarrolla el contenido esencial del derecho a la educación superior, declara en su exposición de motivos que el profesorado es la piedra angular de la Universidad, y adopta medidas consideradas unánimemente prioritarias para la comunidad universitaria, garantizando los principios de igualdad, mérito y capacidad en la selección del profesorado funcionario y contratado y articulando distintos mecanismos para asegurar una enseñanza de calidad.

La legislación universitaria buscaba establecer un sistema de selección más abierto, competitivo y transparente, para mejorar la calidad del profesorado universitario, lo que se articuló a través de un proceso de habilitación que otorga prioridad a los méritos docentes e investigadores de los candidatos, garantiza la objetividad en las pruebas de selección del profesorado y respetaba, en teoría, la autonomía de las Universidades al establecer estas los procedimientos de acceso a los cuerpos docentes de los profesores que hubieran sido habilitados, según su programación y necesidades.

La reforma de la Ley Orgánica de Universidades 4/2007, de 12 de abril estableció un nuevo marco para la docencia universitaria. Por un lado reestructuró los cuerpos de funcionarios docentes universitarios en dos únicas figuras: Catedráticos de Universidad y Profesores Titulares de Universidad. Por otro lado, el artículo 57 fijó un modelo de acreditación de los candidatos basado en que para acceder a una plaza docente es necesaria la previa obtención de una acreditación nacional que, valorando los méritos y competencias de los aspirantes, garantice la calidad en la selección del profesorado funcionario. El Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, establece los criterios para acreditación nacional para el acceso a los cuerpos de funcionarios docentes universitarios.

Este modelo pretendía eliminar las disfunciones del anterior sistema de habilitación, por ejemplo, que establecía una oferta de plazas delimitadas previamente. Con el nuevo sistema de acreditación habrían de ser las universidades las que eligieran al profesorado dependiendo de sus necesidades. El certificado de acreditación tiene efectos en todo el territorio nacional para concurrir al cuerpo al que se refiera la evaluación e independientemente de la rama de conocimiento en la que el acreditado haya sido evaluado. Además otorga garantía de calidad docente e investigadora a todo aquel que lo

obtenga, pues para ello se habrán evaluado “los méritos y competencias para garantizar una posterior selección del profesorado funcionario, eficaz, eficiente, transparente y objetiva”.

Sin embargo, la crisis económica ha incidido de manera muy negativa en este objetivo al generar una enorme bolsa de profesores acreditados que han visto bruscamente interrumpida su promoción profesional al reducirse (en algunos casos, hasta su virtual paralización) los concursos de acceso a plazas de profesorado universitario como consecuencia de las restricciones de estabilidad financiera y las limitaciones de naturaleza presupuestaria impuestas a las universidades

Esta institución consideraba urgente identificar adecuadamente la magnitud del problema, que no puede prolongarse más en el tiempo sin que llegue a afectar de manera irreversible a la calidad de la enseñanza universitaria y al derecho a desarrollar una carrera académica equilibrada y coherente. Desde esta institución se entiende que el capital humano de la Universidad –sus estudiantes, profesores y personal de administración y servicios- ha sido siempre, y debe seguir siendo, eje fundamental sobre el que se asienta la Universidad. Por lo mismo, debe ser especialmente protegido, sin que eso suponga, lógicamente, descuidar sus otras necesidades.

Por este motivo, se abrió una actuación de oficio para obtener datos de las tres universidades gallegas que permitieran conocer la situación actual y la planificación de las necesidades docentes e investigadoras para mejorar, de manera gradual pero constante, la política de profesorado. Incluso en un contexto de restricciones presupuestarias que entendemos, la prioridad debe ser la calidad de la docencia y de la investigación como razón de ser de las instituciones universitarias, por encima de otros capítulos de gasto. El objetivo era conocer con precisión el número de profesores acreditados al Cuerpo de Titulares de Universidad; el número de profesores acreditados al Cuerpo de Catedráticos de Universidad; el número de plazas convocadas para acceso a ambos cuerpos docentes desde 2010; los términos en los que se aplicó la tasa de reposición desde junio de 2012; los términos en los que se aplicó en cada Universidad lo previsto en el Real Decreto-ley 10/2015, de 11 de septiembre en su D.F. 2ª, en lo relativo a la promoción interna al

Cuerpo de Catedráticos de Universidad y al Cuerpo de Titulares de Universidad, así como las exigencias presupuestarias en la dotación de estas plazas, y las previsiones inmediatas de convocatoria de nuevos concursos de acceso.

La dimensión e importancia de este problema hace que sea analizado y valorado por esta institución en un informe extraordinario que se presentará en próximas fechas.

B) Reserva de plazas para personas con discapacidad en el sistema universitario de Galicia

a- Acceso a estudios oficiales de máster y doctorado

Con ocasión de varias quejas tuvimos conocimiento de que en algunas universidades, no existían cuotas de reserva para personas con discapacidad en el acceso a los estudios de máster y doctorado. En uno de los expedientes (Q/935/16) el interesado solicitó a la Universidad de Vigo que le informara si se reservaba un porcentaje de plazas para personas con discapacidad en los estudios de Doctorado conducentes al título oficial de doctor. La Universidad de Vigo le informó que no se contemplaba un cupo de reserva de matrícula para personas con discapacidad en estudios de posgrado ni, concretamente, en estudios de doctorado. La normativa actual establece dicho cupo de reserva para el acceso a estudios de Grado, pero no para estudios de posgrado. Con carácter general, la mayoría de las universidades, seleccionan a sus alumnos de máster y de doctorado por rigurosa evaluación académica.

El interesado consideraba que se vulneraba con esta medida el derecho fundamental a la igualdad, que debería existir un porcentaje de reserva de plazas de Doctorado y de Master para alumnos con discapacidad y que, en todo caso el criterio argumentado de evaluación académica se debería usar en la concesión de becas para los citados estudios universitarios, pero no para el acceso a los estudios de tercer ciclo, en donde debería existir un porcentaje de reserva de plazas para personas con discapacidad.

En la tramitación de este expediente no se consideró necesario solicitar informe de la Universidad de Vigo puesto que el interesado aportó con su escrito la respuesta que se le había dado desde la Sección de Posgrado y Formación Continua en la que se recogía el criterio de la Universidad de Vigo en lo relativo a la cuota de reserva de matrícula para personas con discapacidad.

Tal como afirma el escrito remitido desde dicha Sección, la cuota de reserva para estudiantes con discapacidad está reconocida en el Real Decreto 412/2014, de 6 de junio,

que establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de grado. Se reservará al menos un 5 por 100 de las plazas ofertadas para estudiantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100, así como para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. A tal efecto, los estudiantes con discapacidad deberán presentar certificado de calificación y reconocimiento de el grado de discapacidad expedido por el órgano competente de cada Comunidad Autónoma.

En el Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por lo que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado, no se establece con carácter general esta cuota de reserva sino que se establecen medidas de apoyo para necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad en su artículo 7.4: los sistemas y procedimientos de admisión que establezcan las universidades deberán incluir, en el caso de estudiantes con necesidades educativas especiales derivadas de la discapacidad, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados, que evaluarán la necesidad de posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos.

En el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales se indica que las universidades impartirán enseñanzas de Grado, Máster y Doctorado conducentes a la obtención de los correspondientes títulos oficiales. En su artículo 5 se recogen los principios generales que deben inspirar el diseño de los títulos. Los planes de estudios deberán tener en cuenta que cualquier actividad profesional debe realizarse desde el respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos; y desde el respeto y promoción de los derechos humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.

Resultaría incoherente que se establezcan medidas compensatorias para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y no en las de posgrado, cuando en el propio diseño de los títulos, incluidos los de doctorado, debe tomarse en cuenta e incorporarse el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad, desde los principios de accesibilidad universal y garantía de la igualdad.

Esta medida de establecer una cuota de reserva debería hacerse con independencia de la demanda de plazas en cada uno de los programas de doctorado. Es evidente que en varios programas, tal como consta en el escrito del jefe de la Sección de Estudios de Posgrado, hay plazas vacantes y no existen problemas entre oferta y demanda.

En este punto, sería adecuado proceder tal como indicaba el derogado Real Decreto 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establecía la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial. En su artículo 14, sobre reserva de plazas, señalaba que las comunidades autónomas reservarían anualmente un porcentaje determinado de plazas en todas las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial, para ser adjudicadas a los estudiantes que reunieran los requisitos exigidos por la legislación vigente y que fueran, entre otros, estudiantes con un grado reconocido de minusvalía igual o superior al 33 por ciento, así como para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad.

Como manifiesta el propio escrito de la Universidad de Vigo, son varias las universidades españolas que en el ámbito de sus competencias normativas, han regulado una cuota de reserva de matrícula para estudiantes con discapacidad.

Debe considerarse una buena práctica que las universidades reserven plazas para ser adjudicadas entre los estudiantes con discapacidad, u otros grupos como los calificados como deportistas de alto nivel. Las plazas objeto de reserva para estos estudiantes que queden sin cubrir serán acumuladas a las ofertadas por la Universidad por el régimen general, en cada una de las convocatorias. La ordenación y adjudicación de las plazas reservadas ha de realizarse atendiendo a los criterios de valoración que sean de aplicación a cada programa de doctorado. Las universidades que implantaron esta cuota suelen reservar el 5% de las plazas disponibles para estudiantes que, reuniendo los requisitos académicos correspondientes, tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, así como para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. El certificado, dictamen o procedimiento de valoración de las minusvalías será realizado por el órgano competente de cada comunidad autónoma de origen del interesado.

Por todo lo anterior se recomendó que la Universidad de Vigo adoptase las medidas necesarias para que el total de plazas ofertadas en cada uno de los programas de

doctorado se distribuya entre una cuota general y una cuota de reserva y, en este último caso, se prevea que para los estudiantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100 y reúnan los requisitos académicos correspondientes, se reservará el porcentaje de las plazas ofertadas que se ajuste las previsiones legales generales sobre reserva de plazas para estudiantes con discapacidad. El criterio de adjudicación sería la nota obtenida en los estudios que les den acceso. Las plazas objeto de reserva que queden por cubrir habrían de acumularse a las ofertadas por el régimen general en la convocatoria correspondiente.

La recomendación fue íntegramente aceptada.

b- Acceso a estudios oficiales de grado: cuota de reserva para personas con discapacidad en la convocatoria extraordinaria de septiembre

En el expediente Q/63624/16, la persona que promovió la queja consideraba un agravio comparativo y una discriminación no justificada que en la convocatoria de septiembre existiera una cuota de reserva de plazas de matrícula para los deportistas de alto rendimiento (al menos el 3%) y no hubiera cuota de reserva para las personas con discapacidad, como sucede en la convocatoria ordinaria de junio.

Ante eso requerimos información a la CiUG y a la Secretaría General de Universidades de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria recordándoles, con carácter previo, que esta institución era concedora de que la oficina del Defensor del Pueblo ya había formulado el 17 de diciembre de 2014 una recomendación al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en su Dirección General de Política Universitaria, que fue aceptada por este órgano de la Administración general del Estado.

En resumen, esta queja, que era sustancialmente coincidente con la que se estaba tramitando en el Valedor do Pobo, señalaba que el Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado ha suprimido la previsión que contenía el anterior reglamento, sobre la posibilidad de ampliar el número de plazas ofertadas en cada centro y titulación hasta completar el 5% de reserva para personas con discapacidad en la convocatoria extraordinaria de acceso, previsión que se dirigía a que este colectivo pudiera optar a plazas por el cupo de reserva en el mes de septiembre cuando las plazas sobrantes en el mes de junio se hubieran acumulado al cupo general.

El precepto ahora derogado supuso en su día un gran avance en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad y su supresión en la nueva norma reglamentaria supone un paso atrás en la defensa de este colectivo, lo que no se compagina con las medidas de acción positiva que demanda la normativa reguladora de las personas con discapacidad.

En la práctica este cambio normativo ha supuesto en el curso 2014/2015 que algunos estudiantes con discapacidad se encontraran con que no existía oferta de plazas para los estudios deseados en el mes de septiembre a pesar de que el cupo no se habría agotado, viéndose obligados a esperar un curso entero para poder iniciar sus estudios universitarios.

Por tanto se dirigió una recomendación a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con el fin de valorar la modificación del Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, para que recoja expresamente que 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 algunas plazas del cupo de reserva para estudiantes con discapacidad hayan quedado 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". Como indicamos, la recomendación fue aceptada por el Ministerio, órgano impulsor del Real Decreto 412/2014. El texto íntegro puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/modificacion-de-el-sistema-de-reserva-de-el-cupo-de-personas-con-discapacidad-en-la-normativa-de-acceso-a-la-universidad-2/>

En un sentido idéntico, el Defensor del Pueblo Andaluz hizo una recomendación dirigida a la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, Dirección General de Universidades, Universidad de Almería, Universidad de Cádiz, Universidad de Córdoba, Universidad de Granada, Universidad de Huelva, Universidad de Jaén, Universidad de Málaga, Universidad Pablo de Olavide, y Universidad de Sevilla. En su recomendación consideraba 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. Dicha ampliación, hasta alcanzar el 5% del cupo reglamentario, habría de acordarse en aquellos centros y titulaciones para los que no se hayan ofertado plazas en convocatoria extraordinaria por haberse acumulado las plazas reservadas para discapacidad -y no cubiertas- a las del cupo general en la fase ordinaria.

Es verdad que la ampliación de plazas no está expresamente regulada actualmente, pero tampoco está prohibida y la adopción de esta medida no va en 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.

En la fecha de 9 de noviembre se recibió el informe de la administración educativa en el que se manifestaba que la CIUG, haciendo uso de sus atribuciones, y aplicando la normativa básica antes mencionada, actuó según la literalidad de la normativa vigente; en concreto, en cuanto a los porcentajes de reserva de plazas, se atuvo a lo establecido en el artículo 23 del mencionado Real Decreto. No obstante, el informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria pone de manifiesto que, ante la problemática surgida con respecto a la admisión de alumnado con discapacidad que superó la PAU en la convocatoria extraordinaria, para quien no está prevista expresamente la reserva del porcentaje de plazas existente para quien supera las pruebas en la convocatoria ordinaria, la Consellería recomendó que, una vez finalizado el proceso de admisión de cada curso académico, y devueltas las competencias a cada universidad, en virtud de la autonomía que les reconoce el artículo 2 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, cada universidad podría valorar la adjudicación a las personas que superen las pruebas de acceso en la convocatoria extraordinaria, de las plazas que hayan resultado vacantes correspondientes al porcentaje determinado por la norma para colectivos específicos, siempre que cuenten con los recursos materiales y humanos necesarios.

Esta recomendación fue transmitida a los rectores de las universidades del SUG mediante escrito enviado el pasado 11 de octubre de 2016. Realizada esta mediación, el alumno fue admitido en la Facultad de Biología de la Universidade da Coruña.

Para esta institución, continúa siendo problemático que la CiUG no estuviera dispuesta a hacer una interpretación sistemática, integrando este precepto con la normativa que establece medidas y ajustes razonables para facilitar el pleno ejercicio de los derechos de

las personas con discapacidad. En este sentido, la CiUG no consideró ninguna posibilidad al margen de la estricta aplicación literal de la norma. Ni tan siquiera se valoró la aceptación por el Ministerio de Educación de la recomendación hecha por la oficina del Defensor del Pueblo.

Por su parte, la consellería hizo una recomendación a las universidades del SUG en el sentido de poder disponer, en los plazos extraordinarios de matrícula abiertos a partir del mes de septiembre, de las plazas que hubieran resultado vacantes correspondientes al porcentaje determinado por la norma para colectivos específicos.

Del análisis de la situación es preciso concluir que, a pesar de que el caso que dio pie a la queja quedó resuelto, el problema subsiste al depender de una decisión de los órganos universitarios que es discrecional y que no preserva las garantías que existían para la reserva de plazas de acuerdo con la normativa anterior. No se puede mezclar a los colectivos con plazas de reserva sino que hay que clarificar la normativa. Urge que la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación, Cultura e Deporte inicie lo antes posible la modificación del Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, para que recoja expresamente que 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 algunas plazas de la cuota de reserva para estudiantes con discapacidad se hubieran acumulado a la cuota 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.

C) Premios extraordinarios en grados y máster

En el expediente Q/1037/16 la queja se refería a la concesión de los premios extraordinarios el desacuerdo con los criterios establecidos para la concesión de los premios extraordinarios en la Universidad de Santiago de Compostela, regulados por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27/4/2012 y la Instrucción 15/2012 de la Secretaría General de 26/10/2012. En estas normas se dispone que se podrán conceder hasta dos premios extraordinarios por cada Grado y hasta uno por cada Máster oficial.

Para la persona promotora de la queja, la normativa ignora las grandes diferencias existentes en el número de estudiantes egresados en cada titulación. Esto provoca que la relación «egresados con premio extraordinario/egresados totales» sea claramente dispar en función de la titulación, lo que perjudica a los estudiantes de titulaciones más numerosas. Por ejemplo, en el Grado en Medicina se conceden sólo dos premios

extraordinarios para más de trescientos titulados. En el Grado en Filología Clásica se concede el mismo número de premios extraordinarios para un número mucho más reducido de egresados. No consideraba justo que se estableciera arbitrariamente un número máximo de premios extraordinarios sin tener en cuenta el número de titulados de cada uno de los estudios.

Inicialmente se comunicó al alumno que el equipo de gobierno estudiaría la posibilidad de una reforma del Acuerdo del Consejo de Gobierno en el sentido de adjudicar un número de premios en función del número de alumnos, considerando que se trataba de una sugerencia de cambio de la normativa universitaria, dado que la cuestión se había acordado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 27 de abril de 2012, sin que la Secretaría General tuviera competencia para modificar esta norma, sino solo para desarrollar el procedimiento de concesión. El Consejo de Gobierno de 26 de marzo de 2014 modificó en parte el acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de abril de 2012 por cuanto no procedía la inclusión de la mención del premio en el título, de conformidad con la nueva regulación estatal de Títulos.

El alumno que presentaba la queja consideraba que el número de premios debía ser proporcional al número de alumnos, pero tal consideración no determina que se deba aumentar el número de premios ya que se puede mantener la cifra y repartirla en función del número de alumnos, de tal manera que titulaciones de Grado con poca matrícula sólo obtendrían un premio y las de mucha matrícula hasta dos y siempre que se cumpliera el requisito del mínimo de calificación.

En su reunión de junio de 2016, el equipo de gobierno no consideró procedente la modificación sugerida (nº de premios proporcional al número de alumnos), aunque se estudiaría el actual límite mínimo para otorgarlos (nota mínima). La propuesta no fue aceptada por el órgano que tiene la competencia sobre la concesión de esta distinción académica. Los premios extraordinarios son una concesión discrecional de las universidades y no existe un derecho legalmente reconocido a su otorgamiento. En el ámbito de su potestad organizativa y de la autonomía de cada universidad, se puede contemplar o no la existencia de premios al rendimiento académico. El número de estas distinciones es fijado libremente por cada universidad y el único requisito que es común a todas ellas es que se premia al mejor expediente, calculado de acuerdo con los procedimientos de determinación de las notas medias. En este caso, la Universidad de Santiago de Compostela no consideró preciso modificar la normativa en el sentido de establecer un número de premios proporcional al de alumnos matriculados.

D) Exención de tasas académicas en los estudios de postgrado para los estudiantes que hubiesen obtenido matrículas de honor en el último curso de los estudios de grado.

Con ocasión de expedientes de queja tramitados el año pasado, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria asumió la sugerencia realizada para que el decreto regulador de los precios públicos en la enseñanza universitaria en Galicia incluyera una redacción más clara y precisa sobre esta exención de tasas. En el Decreto 80/2016, de 23 de junio, por el que se fijan los precios correspondientes a los estudios conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional en la enseñanza universitaria para el curso 2016/17, el apartado 1 del artículo 10 declara que en las enseñanzas estructuradas por créditos, las bonificaciones por una o varias matrículas de honor se aplicarán en la siguiente matrícula de los mismos estudios en un número de créditos igual al de las materias en que se obtuvo la matrícula de honor. En el caso de los estudios de máster oficiales, los créditos de las materias que obtengan la calificación de matrícula de honor en el último año de grado supondrán una bonificación en el mismo número de créditos en la matrícula del máster, siempre que este se realice en el curso académico siguiente.

La Universidade de Santiago de Compostela aceptó este año una recomendación (Q/23531/15) para aplicar la exención de tasas por las matrículas de honor obtenidas en el último año de los estudios de grado a los estudios de posgrado que inició en el siguiente curso académico, revisando las liquidaciones de los alumnos que se pudieran encontrar en el mismo supuesto, al recogerse de una disposición de carácter general.

No obstante, el artículo 81.3 LOU prevé que se consignen las compensaciones correspondientes a los importes derivados de las exenciones u reducciones que legalmente se dispongan en materia de precios públicos u demás derechos por lo que la Universidade de Santiago de Compostela solicitaba que se reflejara la debida consignación.

Este año, se planteó la cuestión de si la continuación de estudios de grado a postgrado debía hacerse en la misma universidad para tener derecho a la exención por matrículas de honor en el último curso de grado (Q/63756/16).

Al ser el Decreto 80/2016, de 23 de junio una norma que regula los precios públicos de las universidades del SUG no hay distinción entre las universidades del sistema universitario de Galicia. El decreto no establece esta distinción ni condiciona la aplicación de la exención por matrícula de honor a que se curse el máster en la misma universidad que el grado. El único requisito es que la matrícula en el máster se realice en el curso académico siguiente a aquel en el que se concluyó el grado.

E) Plazos de admisión a máster Universidade de Santiago de Compostela:

Ha suscitado problemas los plazos de admisión a máster en la Universidade de Santiago de Compostela. El alumnado que finaliza los estudios de grado en julio tiene más oportunidades para acceder a los másteres, igual que los alumnos que superan la selectividad en junio pueden acceder a más titulaciones del Sistema Universitario. Por lo tanto, para los alumnos que superen las materias en la segunda oportunidad de julio y realicen la defensa del TFG en septiembre, sus posibilidades de acceso a los másteres son evidentemente más reducidas, ya que dependen de que existan plazas vacantes.

La USC oferta plazas en máster con plazas vacantes con un plazo específico para solicitantes de septiembre, y que se extiende hasta el día 3 de octubre de 2016, de modo que tiene en cuenta esta circunstancia. A pesar de esto, es prácticamente imposible garantizar plazas hasta octubre en estudios con alta demanda y una gran lista de espera.

Este es el sistema general en las universidades del Sistema Universitario de Galicia que establecen plazos de preinscripción y matrícula en julio, agosto o principios de septiembre y un plazo de ampliación de matrícula, en el caso de existir plazas vacantes, a principios de octubre. Lamentablemente el máster de secundaria es uno de los más solicitados y todas las plazas se cubren con los solicitantes que finalizaron los estudios antes del mes de septiembre. El problema se agrava porque, como es lógico, la Universidade de Santiago de Compostela no puede ni debe limitar el acceso a sus másteres solo para alumnos de la propia USC, lo que es consecuencia esencial del distrito universitario único. La Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria ha asumido el compromiso de promover la homogeneización de los calendarios académicos de las universidades públicas gallegas, comunicando la consellería que existe voluntad de

colaborar, por lo que parece que será posible llegar a un acuerdo en firme de cara al próximo curso académico.

F) Mala praxis de determinados servicios y unidades de la Universidade de Santiago de Compostela

En el expediente Q/64009/16 tuvimos conocimiento de un grave asunto en el que se denunciaba la pasividad e inacción de los órganos competentes de la Universidad de Santiago de Compostela para depurar las responsabilidades en las que incurrieron las personas responsables de los servicios internos de la universidad (particularmente, del Servicio de Vigilancia de la Salud y la Comisión de Resolución de Conflictos) al constar acreditado en un procedimiento judicial con sentencia firme una mala praxis por parte de esas unidades y servicios. En la resolución judicial, que fue confirmada en apelación, se ponía de manifiesto la falta de rigor y las deficiencias en los protocolos y mecanismos de investigación de la Universidad de Santiago de Compostela que afectaron gravemente a la persona que promovió el expediente de queja, con una clara lesión del derecho fundamental a su honor y a su propia imagen. El Rectorado, la Secretaría general, el Comité de Seguridad y Salud y la Gerencia de la Universidad de Santiago de Compostela conocían todas las circunstancias del caso, sin que constase la adopción de medidas de resarcimiento, la apertura de informaciones reservadas o la incoación de expedientes disciplinarios contra las personas responsables.

El informe de la Universidade de Santiago de Compostela se recibió a principios de 2017. De él se deriva con claridad que es urgente la mejora y revisión del Protocolo de prevención y resolución de procesos de acoso psicológico en las relaciones laborales que es de diciembre de 2004; que en la tramitación efectuada por el Delegado de Prevención de dar curso a un escrito "sin firma de ninguna de las tres trabajadoras supuestamente implicadas evidencia una irregularidad inicial"; que la actuación de las responsables del Servicio de Vigilancia de la Salud y la presidenta de la Comisión de Conflictos estuvo influida por la actuación de las trabajadoras y que no fue completa como la que tuvo la magistrada a la vista de las actuaciones del expediente disciplinario y las declaraciones de testigos, que confirmaron que no se había producido acoso laboral alguno en la Unidad. De ello solo cabe deducir que no hubo una actuación imparcial de estos servicios que preservase cuidadosamente la presunción de inocencia y los diversos bienes jurídicos en conflicto sino que las garantías legales de una de las partes fueron sacrificadas sin más elemento de prueba que la declaración y los test realizados por la trabajadora que denunció el acoso. El hecho de que todo el procedimiento siguiera adelante sin haberse valorado en ningún momento la posibilidad de una falsa imputación hace que revista

particular urgencia la revisión de los protocolos de la Universidade de Santiago de Compostela.

El objetivo ha de ser tanto garantizar que no quede sin detectar, prevenir o eliminar cualquier caso de acoso laboral como garantizar igualmente que ningún trabajador o trabajadora de la universidad pueda ver lesionado su derecho al honor por una actuación de los correspondientes servicios movida por el exceso de celo, los prejuicios o una aplicación inadecuada de los instrumentos internos de investigación y evaluación de este tipo de casos.

Es evidente la gravedad de un tema como el acoso laboral. Es inadmisibles que se produzca ningún tipo de acoso y esto hace comprensible y necesario que se pongan en marcha todos los mecanismos establecidos para la detección y la eliminación de estas conductas. Esto no puede tener como consecuencia, en modo alguno, vulnerar la presunción de inocencia y las garantías legales en lo relativo a los derechos de contradicción y defensa en estos procedimientos. Si resulta grave constatar un caso, es igualmente grave no detectar de manera inmediata una acusación falsa o infundada.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE EDUCACION					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/23531/15	Matrícula de honor en la licenciatura y descuentos de las tasas de los másters	Universidade de Santiago de Compostela 08/01/2016	ACEPTADA	Q/23531/15
2	Q/13532/15	Mala planificación de las necesidades de plazas en el colegio hogar de Carballo	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20/01/2016	ACEPTADA	Q/13532/15
3	Q/13535/15	Mala gestión en el proceso de escolarización de 4º de infantil en Carballo	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20/01/2016	ACEPTADA	Q/13535/15
4	Q/13659/15	Mala gestión en el proceso de escolarización de 4º de infantil en Carballo	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20/01/2016	ACEPTADA	Q/13659/15

5	Q/22554/14	Ayuda de comedor para familia numerosa	Conselleiro de Política Social 09/02/2016	ACEPTADA	Q/22554/14
6	Q/14585/15	Matrícula de un módulo de FP a distancia por llamada telefónica, en un solo día y presencial	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 10/03/2016	NO ACEPTADA	Q/14585/15
7	Q/23370/15	Descuentos en un máster de la USC por matrícula de honor	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 16/03/2016	ACEPTADA	Q/23370/15
8	Q/23352/15	Restitución de las clases en el IES Agra de Orzán	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 13/04/2016	NO ACEPTADA	Q/23352/15
9	Q/23352/15	Restitución de las clases en el IES Agra de Orzán	Secretaría Xeral para o Deporte 13/04/2016	NO ACEPTADA	Q/23352/15
10	Q/13333/15	Pago del comedor de la guardería y obligación de llevar la leche y los cereales	Axencia Galega de Servizos Sociais 03/05/2016	ACEPTADA	Q/13333/15
11	Q/14143/15	Aportación de documentación al Ministerio de Educación en relación con una beca	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 09/05/2016	ACEPTADA	Q/14143/15
12	Q/935/16	Reserva de plazas para personas con discapacidad en la Universidad de Vigo	Universidade de Vigo 09/05/2016	ACEPTADA	Q/935/16
13	Q/12563/16	Revisión de exámenes universitarios	Comisión Interuniversitaria de Galicia 15/09/2016	ACEPTADA	Q/12563/16
14	Q/13098/16	Trato discriminatorio del Ayuntamiento de Frades ante una beca de material escolar y transporte	Ayuntamiento de Frades 31/10/2016	ACEPTADA	Q/13098/06
15	Q/63791/16	Solicitud de copias de los exámenes de su hijo	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 31/10/2016	ACEPTADA PENDIENTE DE EFECTIVIDAD	Q/63791/16
16	Q/12401/16	Convenios de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria con los ayuntamientos de Pontevedra	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 15/12/2016	PENDIENTE	Q/12401/16

V- CONSIDERACIONES FINALES

-La Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria debe continuar intensificando los esfuerzos para que todas las **necesidades específicas de apoyo**

educativo estén siempre adecuadamente cubiertas. Este año continuamos recibiendo quejas en las que comprobamos que los alumnos se ven privados, o acceden con gran retraso, a un apoyo educativo al que tienen derecho, bien sea en un período concreto o a lo largo de toda su escolarización, por su discapacidad física, psíquica o sensorial, por trastornos graves de conducta, por sobredotación, por estar en situaciones de desventaja social o económico, por problemas crónicos de salud, por desconocimiento de la lengua o por presentar un desajuste curricular significativo con el curso en el que están escolarizados. Insistimos en que la atención temprana de cierto tipo de retrasos madurativos y del desarrollo es muy importante para conseguir los objetivos pedagógicos del alumnado con necesidades educativas especiales.

Evitar retrasos en los procedimientos diagnósticos, propiciar la necesaria coordinación entre el entorno familiar y el educativo sobre un clima de confianza y mutuo reconocimiento, reforzar la unidad de criterios y pautas que es esencial para el éxito del alumnado que presenta necesidades educativas especiales, o establecer adecuados canales de colaboración entre el personal especialista externo y los especialistas de los centros son elementos clave para conseguir la atención personalizada y el apoyo adecuado al que este alumnado tiene derecho.

-La Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria y los ayuntamientos, en el marco de sus respectivas competencias, deben abordar con la necesaria prioridad los problemas estructurales que afectan a numerosos centros educativos, sobre todo los de mayor antigüedad, para garantizar en lo posible la adecuación de los centros a los requisitos mínimos que legalmente deben cumplir estas instalaciones. El año pasado pusimos de relieve la urgencia de acometer un **plan para eliminar los materiales que contienen amianto en los edificios de uso educativo**, como sucede por ejemplo con las habituales cubiertas de fibrocemento. Este año fue especialmente problemática la situación producida en el CEIP Ramón de la Sagra, en A Coruña. Considerando que no existe un nivel seguro de exposición al amianto, la responsabilidad de demostrar primero que hacer las obras sin suspender por completo la actividad lectiva no incrementa los riesgos le corresponde a quien toma la decisión de realizarlas en tales condiciones. Actuar bajo un supuesto de incertidumbre exige que quien realiza la actividad demuestre que no existe riesgo y que no hay una alternativa más segura.

Sobre este punto, consideramos necesario que se adopten medidas legislativas fundadas en el principio de precaución, aunque subsista una incertidumbre respecto a la existencia e importancia de los riesgos para la salud de las personas (...), sin tener que esperar a que la realidad y la gravedad de los riesgos estén plenamente demostrados. Consideramos que la puesta en marcha de un plan conjunto de las administraciones para eliminar de

forma rápida, segura y definitiva cualquier material que contenga amianto en todos y cada uno de los centros educativos gallegos precisa no sólo un catálogo informativo de la edad de los centros, de la tipología de las cubiertas, de los elementos constructivos del centro y los materiales empleados (que ya se inició por la consellería con la colaboración del Colegio Oficial de Arquitectos de Galicia), sino una normativa específica que facilite instrucciones claras a los responsables de tomar las decisiones en aspectos como la valoración de la evidencia del daño y la existencia de otras alternativas disponibles, modificando las previsiones de la guía técnica para las instalaciones en las que haya menores de edad (escuelas infantiles, colegios, institutos, centros residenciales...) con el objetivo esencial de la protección de su seguridad y su salud.

-El **acoso escolar** sigue siendo una cuestión que merece la atención de toda la sociedad. Tenemos que poner nuevamente de manifiesto que muchas de las situaciones que llegamos a conocer en esta institución no pueden ni deben ser toleradas en el sistema educativo y percibimos que los esfuerzos se centran excesivamente en tipificar la conducta, sin prestar la suficiente atención al sufrimiento de la víctima. Todos los abusos, al margen de que sean o no un caso de acoso escolar, deben ser corregidos con contundencia.

-El **acceso a los recursos educativos complementarios** es otro punto en el que debe darse un examen detenido de las circunstancias que concurren en cada caso concreto. En el ámbito del transporte escolar, entendemos que debe ser ponderado bajo criterios de equidad y por el carácter compensatorio de este recurso, el requisito objetivo de la distancia de 2 kilómetros entre el centro educativo y la parada. El servicio territorial correspondiente debe analizar cada una de las peticiones de paradas de transporte escolar, tomando en consideración la edad de los alumnos, la seguridad de las vías por las que deben transitar (si hay o no aceras, alumbrado, tráfico denso...), las circunstancias personales y familiares, la existencia o no de alternativas razonables, de modo que la resolución tenga en cuenta el interés más necesitado de protección, que es el de los menores, frente a cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir. La aplicación rígida de los actuales criterios crea situaciones de profunda falta de equidad entre los alumnos de zonas rurales y de zonas urbanas. La tradicional dispersión de la vivienda en Galicia exige soluciones caso por caso que tomen en cuenta las características concretas del alumnado escolarizado.

-En las **escuelas infantiles** se han presentado quejas sobre el estado de algunas de estas instalaciones. En general, las administraciones tratan de dar respuesta a las necesidades de acondicionamiento, rehabilitación o mejora de estos centros aunque son habituales las discrepancias sobre la naturaleza de las obras que se deben acometer y si deben

considerarse trabajos de mantenimiento y conservación, competencia municipal en todo caso, u obras de reforma y mejora, que son competencia de la consellería. Dentro de las disponibilidades presupuestarias de los pequeños ayuntamientos, que suelen ser escasas, se llevan a cabo estas obras de conservación con una razonable diligencia.

-Ha planteado problemas el **acceso a copias de exámenes y otros documentos de evaluación**. Sobre este punto se ha formulado a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria la recomendación de que imparta instrucciones a los centros docentes bajo su dependencia para que resuelvan en sentido positivo y de manera acorde con lo establecido en el artículo 35.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, para los procedimientos iniciados bajo su vigencia, las peticiones que se les formulen por los alumnos o sus padres, en relación con la obtención de copia de los exámenes o pruebas de evaluación realizadas. En el mismo sentido se pronuncia la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, en el artículo 53.1, a) para los procedimientos administrativos iniciados con posterioridad a su entrada en vigor.

-En el ámbito de la **formación profesional**, la intervención de esta institución, poniendo en conocimiento de la oficina del Defensor del Pueblo el problema, ha corregido la disfunción que se producía en la convocatoria de los premios extraordinarios en las enseñanzas artísticas profesionales en las modalidades de música, danza y de artes plásticas y diseño en la Comunidad Autónoma de Galicia, al excluir a los alumnos que hayan finalizado los ciclos formativos de grado medio de artes plásticas y diseño, a pesar de que se trata también de enseñanzas artísticas profesionales

-Se inició una queja de oficio por la **situación en la que se encuentran los profesores acreditados a catedráticos y titulares de Universidad en el ámbito del Sistema Universitario gallego**. La Ley Orgánica de Universidades, que desarrolla el contenido esencial del derecho a la educación superior, declara en su exposición de motivos que el profesorado es la piedra angular de la Universidad, y adopta medidas consideradas unánimemente prioritarias para la comunidad universitaria, garantizando los principios de igualdad, mérito y capacidad en la selección del profesorado funcionario y contratado y articulando distintos mecanismos para asegurar una enseñanza de calidad.

La legislación universitaria buscaba establecer un sistema de selección más abierto, competitivo y transparente, para mejorar la calidad del profesorado universitario, lo que se articuló a través de un proceso de habilitación que otorga prioridad a los méritos docentes e investigadores de los candidatos, garantiza la objetividad en las pruebas de selección del profesorado y respetaba, en teoría, la autonomía de las Universidades al

establecer estas los procedimientos de acceso a los cuerpos docentes de los profesores que hubieran sido habilitados, según su programación y necesidades.

-En el problema de **la reserva de plazas para personas con discapacidad en el sistema universitario de Galicia**, y en el ámbito del acceso a estudios de máster y doctorado, se recomendó que la Universidad de Vigo adoptase las medidas necesarias para que el total de plazas ofertadas en cada uno de los programas de doctorado se distribuya entre un cupo general y un cupo de reserva y, en este último caso, se prevea que para los estudiantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100 y reúnan los requisitos académicos correspondientes, se reservará el porcentaje de las plazas ofertadas que se ajuste las previsiones legales generales sobre reserva de plazas para estudiantes con discapacidad. El criterio de adjudicación sería la nota obtenida en los estudios que les den acceso. Las plazas objeto de reserva que queden por cubrir habrían de acumularse a las ofertadas por el régimen general en la convocatoria correspondiente.

La recomendación fue íntegramente aceptada.

Más problemático es el cupo de reserva para estudiantes con discapacidad en el acceso a estudios oficiales de grado en la convocatoria extraordinaria de septiembre. La CiUG no se ha mostrado dispuesta a hacer una interpretación sistemática del Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado. Esta norma ha suprimido la previsión que contenía el anterior reglamento, sobre la posibilidad de ampliar el número de plazas ofertadas en cada centro y titulación hasta completar el 5% de reserva para personas con discapacidad en la convocatoria extraordinaria de acceso. Por su parte, la consellería hizo una recomendación a las universidades del SUG en el sentido de poder disponer, en los plazos extraordinarios de matrícula abiertos a partir del mes de septiembre, de las plazas que hubieran resultado vacantes correspondientes al porcentaje determinado por la norma para colectivos específicos.

-Hemos tenido que insistir en la **exención de tasas académicas en los estudios de postgrado para los estudiantes que hubiesen obtenido matrículas de honor** en el último curso de los estudios de grado, a pesar de que la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria asumió la sugerencia realizada el pasado año para que el decreto regulador de los precios públicos en la enseñanza universitaria en Galicia incluyera una redacción más clara y precisa del asunto. En el Decreto 80/2016, de 23 de junio, por el que se fijan los precios correspondientes a los estudios conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio

nacional en la enseñanza universitaria para el curso 2016/17, el apartado 1 del artículo 10 declara que en las enseñanzas estructuradas por créditos, las bonificaciones por una o varias matrículas de honor se aplicarán en la siguiente matrícula de los mismos estudios en un número de créditos igual al de las materias en que se obtuvo la matrícula de honor. En el caso de los estudios de máster oficiales, los créditos de las materias que obtengan la calificación de matrícula de honor en el último año de grado supondrán una bonificación en el mismo número de créditos en la matrícula del máster, siempre que este se realice en el curso académico siguiente.

-Ha suscitado problemas los **plazos de admisión a máster en la Universidade de Santiago de Compostela**. El alumnado que finaliza los estudios de grado en julio tiene más oportunidades para acceder a los másteres, igual que los alumnos que superan la selectividad en junio pueden acceder a más titulaciones del Sistema Universitario. Por lo tanto, para los alumnos que superen las materias en la segunda oportunidad de julio y realicen la defensa del TFG en septiembre, sus posibilidades de acceso a los másteres son evidentemente más reducidas, ya que dependen de que existan plazas vacantes. El problema se agrava porque, como es lógico, la USC no puede ni debe limitar el acceso a sus másteres solo para alumnos de la propia USC, lo que es consecuencia esencial del distrito universitario único. La Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria ha asumido el compromiso de promover la homogeneización de los calendarios académicos de las universidades públicas gallegas, comunicando la consellería que existe voluntad de colaborar, por lo que parece que será posible llegar a un acuerdo en firme de cara al próximo curso académico.

ÁREA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

I. INTRODUCCIÓN

La normativa estatal y autonómica, que regula cada uno de los sectores que integran esta área, han configurado y van a condicionar la tramitación y resolución de los expedientes de quejas adscritos a su ámbito material.

1. En industria

En lo concerniente al marco normativo estatal, debemos mencionar, una vez más, la Ley 24/2013, del sector eléctrico; la Ley 18/2014, de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, el Real Decreto 1074/2015, en materia de energía y el Real Decreto 244/2016, que desarrolla la Ley 32/2014 de metrología. Por último hay que destacar la aprobación del Real Decreto-Ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica.

En la vertiente autonómica, debemos destacar el Decreto Legislativo autonómico 1/2015, que aprueba el texto refundido, el Decreto 128/2016, que regula la certificación energética de edificios en la Comunidad Autónoma de Galicia y la Orden de la Consellería de Economía, Empleo e Industria de 28 de diciembre de 2015, reguladora de la concesión de ayudas urgentes de tipo social a los consumidores vulnerables para el año 2016.

2. En comercio y consumo

Su marco jurídico es estatal y autonómico.

En la vertiente **estatal** destacamos la Ley 17/2009, –la cual traspuso la Directiva comunitaria 206/123/CE del Parlamento y del Consejo–, que reguló el libre acceso a las actividades de servicios así como el Decreto-ley 19/2012, de medidas urgentes de liberación del comercio y de determinados servicios. También mencionamos por su incidencia transversal en el sector la Ley 9/2014, general de comunicaciones. Por último citamos la Ley 28/2015, de defensa de la calidad alimentaria, el Real Decreto 66/2015, en relación con la Agencia de Información y Control Alimentarios, y el Real Decreto 156/2016, sobre declaraciones obligatorias a efectuar por los fabricantes de leche líquida envasada de vaca.

En la vertiente **autonómica**, hay que anotar la Ley 13/2010, reguladora del comercio interior de Galicia (modificada en sus artículos 8, 32 y 33 por la Ley autonómica 13/2015, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad Autónoma de Galicia) y la Ley 1/2013, que modificó la Ley 13/2006, de horarios comerciales de Galicia. Por su importancia en el sector, debemos incluir el Decreto 105/2015, que regula el Registro y la Comisión gallega de laboratorios para el control de los productos alimenticios.

También hay que citar, por su incidencia en el sector de consumo, el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, aprobado por el Real Decreto-ley 1/2007, y la Ley autonómica 2/2012, gallega de protección general de personas consumidoras y usuarias.

3. En turismo

La regulación jurídica de este sector ha sido actualizada por la Ley autonómica 7/2011, de Turismo de Galicia, para adaptarla a la realidad social del sector y a la Directiva comunitaria 2006/123/CE.

La citada ley ha sido modificada por la Ley autonómica 13/2015, de medidas fiscales y administrativas de Galicia, que ha incidido en los artículos 51.1, 66.3, 88.5 y 109 de la Ley 7/2011, en lo referente a turismo de Galicia, campamentos de turismo, empresas de restauración y señalización turística y del Camino de Santiago. También anotamos el Decreto 48/2016, de ordenación de los albergues turísticos y la Resolución de la Agencia de Turismo de Galicia, de 7 de septiembre, sobre la ampliación del plazo para solicitar los ayuntamientos subvenciones destinadas a inversiones en infraestructuras recreativa y turística.

II. DATOS CUANTITATIVOS

1 Número de quejas recibidas en el año 2016

Asciende a 101 quejas, lo cual supone una menos que en el año 2015. A este apartado hay que sumar 31 quejas más resueltas en el año 2016 y procedentes de expedientes tramitados en el año 2015.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, el cuadro estadístico sería el siguiente:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	101		101	
Admitidas	61	60,40 %	61	60,40 %
No Admitidas	40	39,60 %	40	39,60 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	-----	0	-----

El resultado numérico es el siguiente:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	50	82 %	50	82 %
En tramite	11	18 %	11	18 %

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Industria

Nuestra cultura jurídica ha fijado como criterios sustanciales para la interpretación y aplicación de las normas jurídicas, entre otros, el sentido propio de las palabras y la realidad social del período temporal en que deben ser aplicadas. Guiados por esta doble motivación, la oficina de la Valedor do Pobo ha considerado oportuno determinar que las normas jurídicas reguladoras de los servicios básicos, que se prestan al ciudadano, al consumidor y al usuario, deben interpretarse aproximando la legalidad a la realidad material con la finalidad de hacerlos efectivos y garantizar la calidad de la vida ciudadana.

La aplicación de la normativa vigente ha incidido principalmente en dos sectores, el de suministro eléctrico y el referente a las comunicaciones electrónicas.

A) Derecho al suministro de energía eléctrica

Este derecho, ha evolucionado de forma significativa. En principio se catalogó como un servicio público condicionado por una fuerte intervención administrativa. A partir de las leyes 54/1997 y 17/2007, se configuró como un servicio esencial. Posteriormente y como consecuencia de la trasposición de directivas comunitarias se cualificó como un servicio de prestación universal. Ahora y después de la aprobación de la Ley 24/2013, el apartado primero de su preámbulo declara que “constituye un servicio de interés económico general pues la actividad económica y humana no puede entenderse hoy en día sin su existencia.”

Es cierto que el suministro eléctrico está liberalizado y partiendo de esa realidad, la Ley 24/2013, del sector eléctrico, establece un sistema novedoso. Mantiene la regulación del precio mediante el llamado suministro de referencia (que comprende el precio voluntario para el pequeño consumidor y el bono social); mejora la protección del consumidor eléctrico; incorpora el catálogo de derechos de los consumidores de energía eléctrica (previsto en la Directiva 2009/72/CE), y establece un procedimiento administrativo de resolución de controversias entre consumidores y operadores ante el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, análogo al del sector de telecomunicaciones.

La reseñada evolución normativa del sector orienta las decisiones adoptadas por esta institución en relación con las reclamaciones admitidas a trámite y que, por razones metodológicas se agrupan en los siguientes apartados:

a) Idoneidad de las instalaciones de tendido eléctrico, enganche y mantenimiento eléctrico y gasístico.

Como consideración general hay que remarcar que la oficina de la valedora ha entendido que las empresas suministradoras están obligadas:

- A prestar energía eléctrica a las viviendas e instalaciones de los usuarios sin interrupciones y con la calidad exigida.

- A informarles de incidencias que afecten al normal funcionamiento de las relaciones de consumo.
- Y a facilitarles cauces de reclamaciones que resulten efectivos, evitando las respuestas genéricas.

La oficina ha tramitado once expedientes centrados en las reclamaciones formuladas por el funcionamiento de un transformador próximo a viviendas; por la existencia de una línea de alta tensión sobre una vivienda; por la instalación de postes sin autorización; por la demora en la formalización del contrato de subministro o la disconformidad con el presupuesto de enganche solicitado; por la sustitución de contadores eléctricos por digitales y por subvenciones solicitadas al INEGA y no concedidas.

De los citados expedientes, vamos a hacer referencia a los más significativos:

- Queja 57/16. El reclamante denuncia el retraso en atender su solicitud de subministro eléctrico a una vivienda de nueva construcción. La respuesta de la empresa se motiva en la necesidad de la apertura de una nueva canalización, cuya licencia el ayuntamiento aún no ha concedido para iniciar las obras de conexión.
- Queja 400/16. El reclamante manifiesta su disconformidad con el presupuesto redactado por la empresa eléctrica para dotar de subministro a su vivienda, al disponer de otro más económico. Sobre el particular, la empresa invoca el Real Decreto 1048/13 que regula la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de distribución de energía eléctrica (BOE 30-12-2013), y cuyo artículo 25.3 a) 1º, preceptúa que los trabajos de refuerzo, adecuación, adaptación o reforma de la instalación de la red de distribución existente en servicio –siempre que esto sea necesario para incorporar a las nuevas instalaciones- serán realizados por el distribuidor, al ser este el propietario de las redes y por razones de seguridad, fiabilidad y calidad del subministro.
- Queja 64094/16. La reclamación se dirige contra el procedimiento de sustitución de equipos de medida del consumo. La compañía justifica su actuación informando al usuario de los trámites siguientes:
 - 1) comunicación previa a los usuarios mediante carta en la que se les informa de los planes aprobados de acuerdo con lo dispuesto en la Orden IET/290/2012, del 16 de febrero; de la necesidad de cambio del equipo de medida, de forma

gratuita para el usuario, por otro telegestionado, con la posibilidad de optar por la renovación en régimen de alquiler, informando de su importe -081 € /mes para equipos monofásicos o 1,15 €/mes para los equipos trifásicos- o bien de optar por otro de su propiedad que cumpla con los requisitos homologados.

En el supuesto de que se sustituya un contador de propiedad por otro en régimen de alquiler, no se cobrará el concepto de alquiler por el nuevo equipo de medida si el substituido tiene una antigüedad menor a quince años.

- 2) Unos días antes del cambio de los equipos, se dejará un cartel informativo colocado en el portal o en un lugar visible, en el cual se indicará la fecha y hora aproximada en la que se realizará el cambio. También se dejará un tríptico en el buzón de correos del subministro con información genérica sobre el funcionamiento del nuevo contador y con el número telefónico del departamento de atención al cliente, para que el usuario pueda recibir más información si así lo desea.
- 3) Por último, se enviará nueva información comunicando al usuario de que se procedió al cambio de equipo, de manera satisfactoria, facilitándole indicaciones de cómo proceder en caso de interrupción del subministro por exceder de la potencia contratada, uniendo un adhesivo con esta información, el cual se aconseja colocar junto al cuadro general de la vivienda.

b) Garantías de continuidad y calidad del suministro de energía eléctrica.

Cinco expedientes incluimos en este epígrafe. Su motivación es variada: cortes prolongados en el suministro eléctrico; interrupciones aisladas; caída de tensión.... .

Alguno de los expedientes tramitados, han sido motivados por interrupciones o suspensiones en el servicio de suministro. (Expedientes 12717/16 y 13365/16).

En el supuesto de interrupciones –dejando a un lado aquellas que son de carácter imprevisto- en las denominadas programadas, se ha recordado a la empresa distribuidora la necesidad de comunicar, con una antelación mínima de 72 horas, al organismo competente de la administración autonómica, la interrupción prevista, con la finalidad de obtener su autorización, así como la necesidad de también comunicarlo a los consumidores afectados, con una antelación mínima de 24 horas.

En relación con la suspensión o cortes de suministro por impagos, se ha recordado la necesidad de acreditar que la factura emitida no ha sido pagada en el plazo de 20 días naturales y que el requerimiento de su importe ha sido notificado de forma fehaciente y reiterada en los dos meses siguientes.

Por último, debemos resaltar que el corte de suministro eléctrico a usuarios en situación de exclusión social o consumidores vulnerables severos, les priva de un derecho esencial para una vida digna. Por este motivo el artículo 52.3 de la Ley 24/2013, ha sido modificado por el Real Decreto Ley 7/2016, ampliando el plazo para acordar la interrupción del servicio, de 2 a 4 meses, e incluyéndolos en el apartado 4 punto J, entre los suministros esenciales vinculados a la vivienda habitual y atendidos por los servicios sociales de las administraciones públicas.

c) Modificaciones en la facturación eléctrica.

Dentro de este apartado se incluyen cinco expedientes, los cuales han sido concluidos. En especial hay que citar el expediente 644/16, el cual contiene varias reclamaciones del interesado por disconformidad con las facturas liquidadas, disconformidad sometida al laudo de la junta arbitral de consumo. Una vez dictado el laudo, el procedimiento ha finalizado y la resolución tiene el valor de cosa juzgada sin que sea posible interponer recurso ante el mismo, pudiendo solicitar la correspondiente aclaración para subsanar algún error u omisión de naturaleza aritmética, tipográfica o contable.

Si contrastamos el número de expedientes tramitados en el año 2016 con los anotados en los informes de los años 2013 y 2014, comprobamos un significativo descenso de reclamaciones por este concepto. A nuestro entender dos razones justifican esta situación.

La primera reside en la disposición derogatoria única del Real Decreto 1718/2012, la cual anuló la disposición adicional séptima del Real Decreto 1578/2008, que establecía una tarifa mensual estimada y una lectura bimestral de los equipos de medida instalados en las viviendas. Ello ha permitido que la factura del consumo eléctrico sea ahora bimestral en base a una lectura real, disminuyendo las múltiples reclamaciones de años anteriores en los que regía una lectura mensual estimada.

La segunda, tiene su origen en la entrada en vigor del nuevo modelo de factura eléctrica:

El artículo 60.2, letra c) párrafo segundo, del texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, establece que: “En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pago similares”.

Para hacer efectivo este derecho en el mercado eléctrico, el Real Decreto 216/2014, faculta a la Dirección General de Política Energética y Minas, del Ministerio de Industria, Energía y Minas, para establecer el contenido mínimo, obligatorio y un formato tipo de facturas que deberán remitir las comercializadoras de referencia o de último recurso de electricidad o gas y las comercializadoras del mercado libre de electricidad a los consumidores en baja tensión de hasta 15 Kilovatios de potencia contratada, no acogidos al precio voluntario para el pequeño consumidor. En su cumplimiento, se aprueba y publica la Resolución de 23 de mayo de 2014 por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad (BOE nº 31, de 23 de mayo):

La resolución establece que la factura debe constar de dos hojas y determina el contenido que debe figurar en cada cara (anverso y reverso). Por lo tanto, desde el 1 de octubre de 2014, los titulares de un contrato de electricidad reciben una factura de cuatro páginas que contienen información sobre su consumo eléctrico, los datos del contrato (potencia contratada, tipos de contador y fecha final del contrato,), así como de los teléfonos gratuitos de atención al cliente, averías y urgencias y de la entidad de resolución alternativa de litigios a la que se encuentre adherida la empresa comercializadora, entre otros.

Además, la resolución ministerial determina que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia publicarán en su página web información detallada sobre el modelo de factura y sus componentes, así como un glosario del significado de cada uno de los términos empleados.

B) Comunicaciones telefónicas y electrónicas como servicio universal

En la regulación de este sector, ocupa un lugar central la Ley 9/2014, general de telecomunicaciones, desarrollada en la Comunidad de Galicia por la Ley autonómica 3/2013, de impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia que, entre otros cometidos, deberá contribuir al desarrollo del Plan estratégico de Galicia 2010-2104 –Horizonte 2020.

A partir de este marco normativo se han tramitado y concluido dieciséis expedientes de queja. La mayoría de ellos -13- residenciados en la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital, del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, de conformidad con el Real Decreto 899/2009, que aprueba la Carta de Derechos del usuario. Los tres restantes han sido tramitados por el Instituto Galego de Consumo, en relación con la dificultad de darse de baja en los servicios contratados, por disconformidad con la facturación liquidada y con la prestación del servicio universal.

En todo caso y en la resolución de los expedientes tramitados ante la Administración de la Comunidad Autónoma, se ha recordado por parte de esta institución los derechos básicos reconocidos a los usuarios finales por el artículo 47 de la citada Ley 9/2014, como son los siguientes:

- La celebración de contratos con los operadores y el contenido mínimo de estos.
- La resolución de los contratos en cualquier momento, sin penalización en caso de la modificación de las condiciones contractuales.
- Cambio de operador con conservación del número, en el plazo máximo de un día laborable, sin poder ser transferido a otro operador sin su voluntad.
- La información veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable sobre los servicios de comunicaciones electrónicas.
- La desconexión de determinados servicios en los plazos y condiciones estipulados.

- La continuidad del servicio y el derecho a obtener una compensación automática por su interrupción.
- El respeto a las condiciones generales de la contratación.
- La recepción de información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada y de fácil consulta sobre la calidad de los servicios.
- La elección del medio de pago.
- El acceso gratuito a los servicios de emergencia.
- La obtención de una facturación detallada, clara y sin errores, sin perjuicio del derecho a recibir facturas no desglosadas a petición del usuario.
- La detención del desvío automático de llamadas efectuado al terminal por parte de un tercero.
- Un procedimiento sencillo y gratuito para impedir la presentación de la identificación de la línea en las llamadas. Este derecho no incluye las llamadas de emergencia.
- El derecho a rechazar las llamadas entrantes no identificadas.

2. Consumo

Esta actividad se enmarca en dos leyes principales. Una estatal, 1/2007 y otra autonómica, 2/2012, ambas reguladoras de la protección general del consumidor y usuario. Se completa con:

- La disposición adicional tercera de la Ley autonómica 3/2013, anteriormente citada, que atribuye a la Axencia de Modernización Técnica de Galicia la obligación de promover la información y protección de los consumidores y usuarios.

- La instrucción 1/2011, de la Consellería de Economía e Industria que asigna a los servicios provinciales de consumo integrados en el Instituto Galego de Consumo el procedimiento para atender las reclamaciones por facturaciones erróneas, corte de suministro por impago de los recibos o por incumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos de prestación de suministro energético.

- Y la actividad controladora y colaboradora de las asociaciones privadas de consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Dentro del marco normativo expuesto, la oficina del Valedor do Pobo, con la colaboración del Instituto Galego de Consumo, ha tramitado 19 expedientes de queja. Las reclamaciones formuladas se refieren a la modificación unilateral de un contrato por una empresa eléctrica; la negativa a aceptar la devolución de un artículo adquirido *on line*; el mal funcionamiento del servicio de mantenimiento y reparación de pequeños electrodomésticos o vehículos; la falta de atención de una compañía de seguros en la cobertura del daño denunciado; el cambio de una instalación de propano sin consentimiento del consumidor; la disconformidad con la facturación por consumo de agua en una segunda vivienda; y por el evidente retraso en la tramitación y resolución de 6 expedientes sometidos a las juntas arbitrales de consumo de la comunidad autónoma.

En relación con estos últimos expedientes –cinco promovidos por *FACUA*– se ha acudido al sistema arbitral de consumo, porque es una solución extrajudicial, voluntaria para las partes intervinientes, de carácter vinculante y ejecutivo, gratuita y rápida en comparación con los procedimientos judiciales; ventajas todas ellas oscurecidas por una demora superior en su tramitación de más de ocho meses, como consecuencia de la carencia de medios materiales y de recursos humanos disponibles para dichas juntas.

Por último, también debemos destacar que, en algunos de los 19 expedientes tramitados, los reclamantes han solicitado a la administración autonómica el reconocimiento de su derecho a comparecer en los procedimientos sancionadores abiertos sumando a su condición de denunciante la de interesado legítimo, con objeto de poder examinar y participar de forma efectiva en el procedimiento sancionador. En este sentido se ha

recordado la vigencia de la Sentencia de Tribunal Supremo de 10 de diciembre de 2010, en los siguientes términos:

“En abstracto no se podría afirmar la falta de legitimación para solicitar la incoación de un expediente disciplinario sancionador por tales prácticas, ya que, como indicamos en otros supuestos y la sentencia recuerda acertadamente, en el ámbito de los procedimientos sancionadores no es posible dar normas de carácter general en relación con la legitimación, sino que hay que atender al examen de cada caso. Así, aunque no existe legitimación para pretender en abstracto la imposición de una sanción y, por lo tanto, para incoar un expediente sancionador, no puede excluirse que, en determinados asuntos, el solicitante pueda resultar beneficiado en sus derechos o intereses como consecuencia de la apertura de un expediente sancionador (reconocimiento de daños, derecho a indemnizaciones) lo que le otorgaría legitimación para solicitar una determinada actuación inspectora o sancionadora”.

3. Comercio

Dentro del marco jurídico configurado principalmente por la Ley autonómica 13/2010, reguladora del comercio interior de Galicia, la oficina del Valedor do Pobo ha impulsado y resuelto once expedientes de queja.

Las reclamaciones fueron motivadas por defectos existentes en artículos adquiridos en establecimientos comerciales; por la negativa a aceptar su devolución; por irregularidades en venta ambulante; por el funcionamiento tardío del servicio de correos o de una mensajería privada; y por competencia desleal. Respecto a este último motivo, fueron tramitados dos expedientes ante el Consello Galego da Competencia, contra la Gerencia de la Universidad de Santiago de Compostela. En virtud de concurso público se adjudicó a una empresa el contrato de los servicios de reprografía, de edición e impresión digital de los centros, departamentos y servicios del campus universitario de Santiago de Compostela.

En ejecución de la carta de servicios ofertada por el adjudicatario, se extendió su prestación al servicio de venta al por menor de papeles y consumibles. Esta ampliación motivó una denuncia de varios comercios –que acusaban una limitación en sus ventas- y la intervención de la Subdirección de Investigación do Consello Galego da Competencia, en el marco de la información reservada abierta respecto al contenido de la Instrucción de la Gerencia de la USC XI/2015. Con fundamento en la misma se comunicó que la inclusión -en la citada instrucción- del material de oficina, podría no tener cobertura en el

contrato administrativo origen de la citada instrucción. Por ello se le notificaba la posible incoación de un expediente sancionador en el supuesto de que esta práctica no fuera eliminada de forma inmediata.

4. Turismo

En los cuatro expedientes incluidos en este sector, se ha denunciado el cobro indebido de una habitación de un hotel; la organización de circuitos turísticos; la prohibición de alquileres de vacaciones en vivienda privada; y la carencia de licencia de dos locales para el ejercicio de un actividad turística.

Las referidas denuncias han puesto de manifiesto, a juicio de esta institución, la necesidad de mejorar y reforzar las inspecciones en establecimientos públicos hoteleros o destinados a albergues de peregrinos; a su señalización, a la difusión de guías orientativas; y a la conveniencia de instalar teléfonos en contacto directo con los informadores locales de los distintos ayuntamientos de la ruta jacobea.

5. Quejas inadmitidas. Causas

Como señalábamos anteriormente al consignar los datos estadísticos, cuarenta iniciativas no fueron admitidas a trámite.

Las causas fueron las siguientes:

- Por inexistencia de una actuación administrativa previa sobre la que se pudiera ejercer la función de supervisión de la administración pública denunciada (dieciséis expedientes).
- Por plantear a la institución del Valedor do Pobo relaciones jurídicas privadas existentes entre la empresa comercial y el particular afectado (diecisiete expedientes). En muchos casos, se indicó a los interesados la procedencia de presentar su reclamación ante la Secretaría de Estado para la Información Pública.
- Por carecer de habilitación legal para intervenir en el ámbito material denunciado (siete expedientes).

V. CONSIDERACIONES FINALES

La importancia de la cuestión y su proyección en el próximo año 2017, nos mueve a mantener la actualidad de la **pobreza energética**. Y lo hacemos reproduciendo una parte sustancial de la consideración final mantenida en el informe del año 2015:

A) En el dictamen del Comité Económico y Social Europeo denominado “La pobreza energética en el contexto de la liberación y de la crisis económica” de 11 de febrero de 2011, se describe la pobreza energética como la dificultad o la incapacidad de mantener la vivienda en unas condiciones adecuadas de temperatura, así como de disponer de otros servicios energéticos esenciales a un precio razonable.

Los elementos constitutivos de esta definición han sido recogidos por la Asociación de Ciencias Ambientales al declarar que un hogar se encuentra en situación de pobreza energética cuando es incapaz de pagar una cantidad de servicio de la energía suficiente para la satisfacción de sus necesidades domésticas y/o cuando se vea obligado a destinar una parte excesiva de sus ingresos para pagar la facturación energética de su vivienda.

Estamos por tanto en presencia de un problema actual que sufren muchas familias que cuentan con personas desempleadas, jubiladas o de avanzada edad con escasos recursos económicos.

B) En nuestra comunidad la crisis económica ha puesto de manifiesto la necesidad de articular medidas urgentes para atender las carencias que sufren cerca de 187.000 personas para pagar las facturas energéticas con normalidad.

Las situaciones denunciadas ante esta Institución, nos obligan a recordar la vigencia del artículo 6.2, letra c), sobre el principio de responsabilidad pública de la Ley 3/2011, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia, el cual en su inciso segundo, preceptúa que “se dispensará especial atención a las familias con dificultades derivadas de su estructura o de sus circunstancias y a aquellas que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social. Similar referencia la encontramos en el artículo 48.1, punto 1, letra a) referida a ayudas vinculadas al uso de la vivienda de la Ley 10/2013, de inclusión social de Galicia.

En esta misma línea profundiza la iniciativa legislativa popular de medidas para garantizar la energía como servicio público y contra la pobreza energética, publicada en el Boletín Oficial de Parlamento de Galicia número 549/2015, de 10 de noviembre, que ha

superado el trámite parlamentario de toma en consideración. Su artículo 2 considera que una unidad de convivencia está en situación de pobreza energética cuando tiene que destinar más del 10% de sus ingresos a satisfacer las necesidades energéticas de su vivienda.

En los estudios realizados en materia de pobreza eléctrica se han considerado como factores principales y desencadenantes de la misma: la situación de paro del consumidor, la falta de eficiencia energética de su vivienda habitual y el incremento del precio de la energía eléctrica. Sobre esta última causa, y para corregir sus efectos desfavorables, se creó en el año 2009 el denominado bono social eléctrico que se mantiene en el artículo 45, apartados 2, 3 e 4 de la Ley 24/2013, “que será considerado como obligación de servicio público, según lo dispuesto en la Directiva 2009/72/CE.”

El resultado de este proceso –según los últimos datos estadísticos- es que un 15,4 % de los hogares gallegos están incursos en pobreza energética, situación que afecta a más de 700.000 personas.

Partiendo de esta realidad, nos corresponde ahora relacionar aquellas medidas adoptadas o previstas, por la legislación y por las administraciones públicas, para hacer frente a esta grave situación social con una gradualidad distinta:

- 1) Impago de la factura energética que origina un corte de suministro.

El corte de suministro eléctrico prestado por una comercializadora de referencia, está regulado en los artículos 84 a 88 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

En virtud de esta normativa, la empresa comercializadora puede iniciar el procedimiento de suspensión a los consumidores acogidos al precio voluntario del pequeño consumidor, al transcurrir dos meses desde que el pago se hubiera requerido de forma fehaciente. En la notificación trasladada se debe precisar la fecha en que se practicará el corte –no puede ser ni víspera de festivo o festivo- a no ser que sean abonadas las facturas pendientes de pago con anterioridad. Una vez ingresadas, el servicio de suministro es repuesto en el plazo de las 24 horas siguientes al de pago, debiéndose también abonar la cantidad regulada en concepto de reconexión del suministro, con la finalidad de compensar los gastos ocasionados.

Este procedimiento general tiene excepciones en relación con los denominados **suministros esenciales**: alumbrado público a cargo de las administraciones públicas;

subministro de agua para consumo humano; acuartelamientos e institucións directamente vinculadas a la defensa nacional, a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, a bomberos, a protección civil y a la policía municipal; a centros penitenciarios... (y demás supuestos recogidos en el artículo 52.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico).

Para hacer frente a esta situación extrema, el Real Decreto Ley 7/2016, ha configurado la condición de consumidores **vulnerables severos** acogidos a tarifas de último recurso y que sean atendidos por los servicios sociales de las administraciones públicas, al encontrarse, en atención a su renta, en riesgo de exclusión social. El suministro a estas personas físicas se declara **esencial** y se incluye en la letra J) del apartado 4º, del artículo 52, de la citada ley 24/2013, del sector eléctrico.

Por su parte, las comunidades autónomas han abierto, en los dos últimos años, negociaciones con las empresas comercializadoras para formalizar convenios de colaboración mediante los cuales la empresa se compromete a no practicar cortes de luz a un hogar vulnerable, con el contenido principal siguiente:

- No realizar el corte de suministro a viviendas habituales de personas físicas que los servicios sociales de cada administración pública, comunitaria o local, han calificado como consumidores vulnerables.
- Evitar los costes correspondientes por reconexión del suministro eléctrico.
- Evitar costes de gestión por impago a las empresas comercializadoras.
- Incrementar el presupuesto de las administraciones públicas para financiar un programa de ayudas sociales.

En esta línea ha profundizado la Comunidad Autónoma de Galicia, al formalizar el 26 de diciembre de 2016 un protocolo de colaboración con seis empresas comercializadoras con la finalidad de evitar cortes de suministro eléctrico y de gas, a favor de personas económicamente más vulnerables, protocolo que tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017 y que está abierto a futuras adhesiones de otras comercializadoras.

También ha establecido las bases reguladoras para la concesión de ayudas urgentes de tipo social (AUXS) con la finalidad de paralizar los cortes de suministro eléctrico y de gas a personas físicas económicamente más vulnerables, en régimen de concurrencia no competitiva. La Orden de la Consellería de Economía, Empleo e Industria de 22 de diciembre de 2016 (DOG nº 3/2017 de 4 de enero), ha abierto para el año 2017 la convocatoria para la concesión de estas ayudas en la Comunidad Autónoma de Galicia.

Pueden solicitarlas las personas residentes en la Comunidad Autónoma de Galicia cuando los ingresos totales de la unidad de convivencia no superen el IPREM (6.390,13 euros anuales) y reciban un aviso de interrupción del suministro eléctrico por no pagar las facturas eléctricas -y en este año 2017 extensible a facturas de gas- emitidas por la empresa comercializadora.

Se subvenciona el 100 % del importe de la factura de la vivienda habitual, con el límite de 2 facturas/año por solicitante y siempre por la cuantía máxima de 200 euros/año.

Con estas ayudas –canalizadas a través de la Agencia Social de Galicia- se han beneficiado cerca de 900 hogares en el año 2016.

2) Retrasos coyunturales en el pago de la factura energética.

Entre la Administración estatal y la autonómica, con la ayuda de los servicios sociales de los ayuntamientos, se ha paliado la pobreza energética de los consumidores vulnerables a través del bono social estatal y el ticket eléctrico social.

El **bono social** es el descuento que las comercializadoras de referencia deben aplicar a los consumidores vulnerables que cumplan con las características sociales y el poder adquisitivo que, por Real Decreto del Consejo de Ministros, se determine, previéndose en el apartado 2 del artículo 45 de la Ley 24/2013, del sector eléctrico, la definición de un umbral referenciado a un indicador de renta per cápita familiar.

Ello permite que se mejora el bono social al pasar de una cuantía fija a una cuantía de porcentaje en función de la facturación.

Respecto a la viabilidad del bono social dos cuestiones centrales han sido resueltas por el Real Decreto-ley 7/2016.

La primera se centra en la **financiación de su coste** que se extiende a 274 comercializadoras de referencia, con porcentajes de reparto asignados en el anexo del citado Real Decreto Ley. Reparto de su coste que se practica sobre la cuota de mercado de los sujetos, que realizan la actividad de comercialización, y que se obtiene a partir del número de clientes a los que se subministra energía.

La segunda en la mejora de las **medidas de protección de los consumidores de energía** en diversos aspectos: clarificar la definición de consumidores vulnerables, al incluir distintos colectivos en los que se atiende a sus características sociales y a su poder adquisitivo; la nueva relación de suministros eléctricos que tienen reconocido el carácter de esenciales; la inclusión de los consumidores **vulnerables severos** (artículo 52 de la Ley 24/2013); y la ampliación del plazo hasta cuatro meses para suspender el suministro en caso de impago para aquellos consumidores vulnerables que se determinen reglamentariamente.

Respecto a la Comunidad Autónoma de Galicia, hay que citar la subvención autonómica del tique eléctrico social, que se hizo efectivo a partir del mes de agosto de 2014, que se mantuvo en el año 2016 y que se extiende para el año 2017 por Orden de la Consellería de Economía, Emprego e Industria de 22 de diciembre de 2016, (DOGA nº 10/2017, de 16 de enero). Alguno de los apartados de su preámbulo merecen ser objeto de transcripción:

El acceso a la energía eléctrica es una necesidad básica. El importe de la factura eléctrica se incrementó considerablemente en los últimos años, debido principalmente al aumento de los costes fijos derivados del déficit de tarifa que se incluyen en la factura eléctrica, y que no se pueden reducir mediante un menor consumo energético. Este hecho, unido al contexto económico actual, da lugar a que muchas familias no tengan posibilidades económicas para el pago de la cantidad de energía suficiente para cubrir sus necesidades básicas, y más concretamente, aquellas que tienen menores ingresos y más cargas familiares. (Apartado 3º).

El ticket eléctrico social de Galicia viene a completar el bono social que establece la Ley 24/2013, del 26 de diciembre del sector eléctrico, que se aplica a los consumidores vulnerables, definidos en el artículo 45 de la citada ley, como aquellos consumidores de electricidad que cumplan con las características sociales de consumo y de poder adquisitivo que se determinen. (Apartado 5º).

Pueden solicitar esta ayuda las unidades de convivencia familiar residentes en la comunidad de Galicia, con menores de 18 años o discapacitados con un grado igual o superior al 33%, cuyos ingresos totales no superen el 1,5 veces el IPREM (9.585,19 euros) para el año 2017.

La cuantía de la subvención se fija en 180 euros/año, que puede ampliarse hasta 300 euros/año para aquellas unidades que acrediten ser familia numerosa. En este contexto, son gastos subvencionables las facturas de electricidad (IVA incluido) cuyo período de lectura esté comprendido entre el 1 de julio de 2016 a 30 junio de 2017.

3) Eficiencia energética.

Para afrontar la exclusión social existente en materia de energía, tanto la administración central como algunas comunidades autónomas, han adoptado las siguientes medidas:

- Rehabilitación de edificios. El vigente Real Decreto-Legislativo 7/2015, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, establece en su artículo 3º un mandato a los poderes públicos para desarrollar

políticas dirigidas a priorizar las energías renovables frente a la utilización de fuentes de energía fósil y combatir la pobreza energética con medidas a favor de la eficiencia y el ahorro energético.

Existe una relación directa entre la pobreza energética y el estado de deterioro de algunas viviendas que ocupan las familias afectadas por la misma. En su virtud, se producen unas consecuencias de carácter económico no deseables –al incrementar el gasto por energía en los hogares- y unos perjuicios en la salud de las personas residentes en dichas viviendas. Para hacer frente a esta situación, resulta conveniente elaborar programas destinados a combatir la pobreza energética a medio y largo plazo, con ayudas económicas para fortalecer el ahorro y mejorar la eficiencia energética.

En este sentido debemos hacer constar que el plan de eficiencia energética en las viviendas, desarrollado por la Consellería de Economía, Emprego e Industria, ha mejorado la habitabilidad de cerca de 700 hogares gallegos, reduciendo el coste energético de las personas beneficiadas por este plan.

También debemos hacer constar la conveniencia de realizar, de oficio, **auditorías energéticas** en las viviendas de los consumidores más vulnerables. En este sentido recordamos el Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios y que incluyen una información sobre auditorías energéticas e incentivos financieros.

Por último, debemos resaltar la entrada en vigor, en el mes de septiembre de 2016, del Decreto 128/2016 de 25 de agosto, cuyo objeto es desarrollar la regulación del procedimiento básico para la certificación de eficiencia energética de los edificios situados en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia.

ÁREA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA

I. INTRODUCCIÓN

Estamos en presencia de dos sectores primarios fundamentales de la economía gallega.

El primero relacionado con el espacio rural, entendido como un conjunto de actividades relacionadas y equilibradas, en el que las funciones productivas deben convivir en armonía con la defensa del contorno, del paisaje y del patrimonio con la finalidad de conseguir un objetivo único:

- La mejora de la calidad de vida de la población en su medio y la lucha contra el abandono del mismo.
- La mitigación de los efectos del cambio climático.
- La fijación de la población en el territorio rural y la mejora de los servicios puestos a su disposición.

En relación con el segundo, el medio marítimo, debemos tener presente que Galicia es la comunidad autónoma más importante en materia pesquera de la Comunidad Europea por su actividad extractiva pesquera, por el desarrollo de la acuicultura, por la calidad de sus productos, por su espíritu empresarial y por su importancia económica y social, generadora de empleo directo e inducido en la población gallega.

Las circunstancias expuestas justifican la necesidad de un marco legislativo dinámico y una organización administrativa que garantice la prestación de servicios en cada uno de los sectores que integran esta área pesquera.

1. Agricultura, ganadería y montes

En la tramitación de los expedientes asignados a este sector, el marco jurídico vigente está integrado por las siguientes normas:

- Ley autonómica 7/1992, de pesca fluvial
- Ley autonómica 3/2007, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia

- Ley autonómica 6/2011, de movilidad de tierras
- Ley autonómica 7/2012, de montes de Galicia
- Ley autonómica 13/2013, de caza de Galicia
- Ley autonómica 4/2015, de mejora de la estructura territorial agraria de Galicia

En dicho marco normativo también debemos destacar la importancia de los decretos de la Xunta de Galicia números 120/2016, de 1 de septiembre, de medidas urgentes de ayuda para la reparación de daños causados por los incendios producidos en Galicia durante el mes de agosto de 2016, y 164/2016, de 24 de noviembre, que regula los órganos competentes y el procedimiento para la imposición de sanciones en materias del medio rural.

2. Pesca y acuicultura

Tres normas son básicas en la regulación de este sector:

- El Reglamento CE número 1380/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2013, sobre la política pesquera común.
- La Ley estatal 3/2001, de pesca marítima del Estado, que establece un marco legislativo enunciativo de los principios generales del régimen jurídico del sector económico y productivo de la pesca.
- La Ley 11/2008, modificada por la Ley 1/2009, que altera la entrada en vigor de su disposición final cuarta, y por la Ley 6/2009, que modifica, de forma extensa y a lo largo de 98 artículos, la Ley refundida 11/2008.
- El Real Decreto 470/2016, de 18 de noviembre que modifica el Real Decreto 1549/2009, sobre ordenación del sector pesquero y adaptación al Fondo Europeo de la Pesca.

Por último, anotamos el Decreto 8/2014, por el que se regulan las cofradías de pescadores de Galicia y sus federaciones.

II. DATOS CUANTITATIVOS

1. Quejas recibidas

Durante el año 2016 se han recibido 48 quejas en esta área. Por razón de su contenido, la mayoría de las quejas admitidas afectan a las actividades agrícola, forestal y ganadera (38), y las restantes quejas (10) están vinculadas con actividades propias de la pesca marítima, acuicultura y marisqueo.

Los resultados numéricos son los siguientes:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	48		48	
Admitidas	48	100 %	48	100 %
No Admitidas	0	----	0	----
Remitidas al <i>Defensor del Pueblo</i>	0	----	0	----

2. Estado de tramitación a 31 de diciembre de 2016:

En base a los datos aportados, la situación es la siguiente:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	43	89,60 %	43	89,60 %
En trámite	5	10,40 %	5	10,40 %

Además en el año 2016 se cerraron y archivaron 87 expedientes de queja procedentes de años anteriores. Entre ellos destacan los 59 expedientes individualizados y finalizados con el objeto de impulsar las actuaciones programadas para evitar y compensar los daños ocasionados por los jabalíes en los cultivos agrícolas en el término municipal de Forcarei.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN.

La vigencia del Plan de Desarrollo Rural (en lo sucesivo PDR) para el período 2014-2020, ha impulsado en el año 2016 un programa de actuaciones en el espacio rural en relación con la lucha contra el cambio climático, la ordenación de planes de gestión forestal, la puesta en valor de los mercados de circuito corto en el sector agroalimentario, el establecimiento de grupos de desarrollo rural en 24 territorios Leader, en la creación de empleo rural para fijar su población en dicho medio al consolidarse 4.000 empleos y crearse 1.000 puestos de trabajo con el apoyo e intervención de la Agencia de Calidad Alimentaria (AGACAL).

Esta búsqueda de un rural multifuncional y dinámico se pone de manifiesto en los distintos expedientes de queja que vamos a relacionar por sectores:

1. Sector agropecuario

En los 25 expedientes de queja tramitados, y en su mayor parte concluidos, la institución ha intervenido en relación con la falta de limpieza de fincas rústicas, su abandono, la forestación de tierras agrarias, la denegación de ayudas o el retraso en su cobro, la supervisión y seguimiento de la pesca fluvial, la alteración de terrenos incluidos en un Tecor, la compensación de daños causados por el lobo en el ganado o de los jabalíes en los cultivos, y por una mejora permanente de los caminos rurales mediante la ejecución del correspondiente plan marco.

Un capítulo especial reclama la tramitación de 6 expedientes de queja relativos a procesos de concentración parcelaria y a la dotación de vías de acceso. Según las previsiones anunciadas para los próximos 4 años, finalizarán 130 concentraciones parcelarias decretadas, que afectan a 117.000 hectáreas y aproximadamente a 92.000 propietarios. Dentro de este marco temporal, destacamos que en este año 2016 se entregaron los títulos de concentración en seis zonas y se consolidaron otras once, afectando a más 13.000 propietarios.

En todo caso la ordenación del proceso se apoya en la nueva cobertura jurídica de la Ley 4/2015, de mejora de la estructura territorial agraria de Galicia, cuyas novedades anotamos en el Informe del año 2015 y que por su importancia reproducimos:

- *La sustitución del concepto de concentración parcelaria por el de reestructuración parcelaria, con el objeto de mejorar la estructura territorial de las explotaciones agrarias mediante el estudio, en cada supuesto, de aquellas soluciones que favorecen su rentabilidad, con un apoyo decidido para las explotaciones y agrupaciones de carácter agrario.*
- *La simplificación del procedimiento administrativo especial, tanto en sus fases, como en el sistema de entrega y de tramitación de la documentación, sin merma de las garantías legales de las personas titulares de las fincas de reemplazo.*
- *La introducción de la figura del plan de ordenación de predios de especial vocación agraria, la participación de los titulares de fincas a través de la Junta de Propietarios que suma su actuación a la ya permanente Junta local de zona y al grupo auxiliar de trabajo.*
- *Y la creación del comité técnico asesor de reestructuración parcelaria, encargado de la coordinación entre los diferentes órganos administrativos afectados por la actividad de reestructuración.*

2. Una gestión forestal sostenible

Esta expresión fue consagrada en la Conferencia ministerial sobre protección de bosques en Europa, celebrada en Helsinki en el año 1993. Comprende la administración y uso de los bosques y de los terrenos forestales, en forma e intensidad, que permita mantener su biodiversidad, productividad, capacidad de regeneración, vitalidad y potencialidad para desempeñar, ahora y en el futuro, importantes funciones ecológicas, económicas y sociales, a escala local, nacional y mundial, y sin causar perjuicios en otros ecosistemas.

La administración autonómica forestal entendemos que debe aplicar estas directrices teniendo presente las normas básicas de la comunidad gallega –la Ley autonómica 3/2007, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia, y la Ley autonómica 7/2012, de montes de Galicia- que se proyectan sobre varios ámbitos de actuación. En esta línea resulta conveniente recordar que, con datos de la *Confemadera*, se han incrementado las cortas en un 14 % en el año 2016, así como las exportaciones en un 2,5 % y que participan en esta gestión 3.000 empresas con más de 70.000 puestos de trabajo.

Lo más destacable son los 5 expedientes de queja tramitados, en relación con la observancia de las distancias establecidas entre la masa forestal, constituida por plantaciones y maleza, y los terrenos, instalaciones, viviendas e infraestructuras de su entorno rural o urbano. Resulta procedente recordar que la vigente Ley 3/2007 de 9 de abril de prevención y defensa contra incendios forestales de Galicia, modificada por las Leyes 1/2010, de 11 de febrero, 15/2010 de 28 de diciembre, 7/2012 de 28 de junio y 14/2013 de 26 de diciembre, establece en sus artículos 21, 21 bis, 21 ter y 22, las obligaciones de las personas físicas y jurídicas responsables de las parcelas incluidas en los ámbitos de especial protección de núcleos, que deberán cumplir con las obligaciones de gestión del combustible vegetal (tala y roza), antes de 30 de junio de cada año, gestionando la biomasa vegetal en una franja de 50 metros perimetral al suelo urbano, de núcleo rural y urbanizable delimitado.

3. La protección de la actividad extractiva, pesquera y marisquera en el dominio público marítimo.

Se han tramitado cuatro expedientes relacionados con las limitaciones establecidas respecto a alguna modalidad de pesca, sobre la incompatibilidad del permiso de marisqueo a socios de las Rías de Arousa y Muros-Noia, el retraso de las ayudas solicitadas a la Consellería do Mar y la prohibición de la pesca deportiva a menores de edad.

En todo caso debemos destacar la queja de oficio abierta por esta Institución sobre el reparto de cuotas de pesca para la flota gallega. Por su importancia destacamos el informe, en sus propios términos comunicado por la Consellería do Mar

NORMATIVA REPARTO MARCO EUROPEO

El Reglamento (UE) 1380/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre, sobre política pesquera común, establece que los Estados Miembros al asignar las posibilidades de pesca que tengan a su disposición, aplicarán criterios transparentes y objetivos, incluidos los de carácter medioambiental, social y económico. Este mismo enunciado nos hace ya centrar en que las competencias para la asignación y o distribución de las posibilidades de pesca, le corresponde a los Estados Miembros, que son a quienes, en el Reglamento de TAC y cuotas de cada año se les asignan las cuotas.

NORMATIVA REPARTO NIVEL ESTATAL

También según la Constitución Española, las competencias en esta materia de asignación de las cuotas es exclusiva, en cuanto alcanzan a aguas no interiores, del Estado. En el ámbito de su competencia, la **Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado**, contempla en su artículo 27 la distribución de las posibilidades de pesca.

Desarrollando esta normativa básica y para todo el caladero nacional del Cantábrico Noroeste (donde se adscriben las zonas VIII C e IX A señaladas en su escrito) y para todas las flotas, aparece la **Orden AAA/2534/2015, de 17 de noviembre, por la que se establece un Plan de Gestión para los buques de los censos del Caladero Nacional del Cantábrico y Noroeste**. Por tanto es esta norma la que se aplica para la distribución de las posibilidades de pesca por las que se pregunta.

Como señala la misma Exposición de Motivos *"la cuota global adjudicada a España para cada especie se reparte inicialmente entre los distintos caladeros, Cantábrico y Noroeste y Golfo de Cádiz, así como el porcentaje de cuota correspondiente a los buques de la modalidad de arrastre de fondo que faenan en aguas de Portugal. Asimismo en el reparto de la cuota de la caballa ha de tenerse en cuenta que una parte de esta cuota es capturada en la zona CIEM VIII b por los buques de la flota de altura, gran altura y buques palangreros mayores de 100 TRB"*. O lo que es lo mismo, antes de asignar a cada buque concreto las posibilidades de pesca, se hace a cada caladero que comparte stocks pesqueros, a continuación a cada modalidad pesquera por caladero, y sólo después a los

buques concretos, permitiendo u obligando según el caso, a una gestión conjunta y no individual.

PROCESO ASIGNACIÓN DE CUOTAS

Es por tanto esta norma la que, en ejercicio de las competencias propias del Estado, establece los criterios para la asignación de las posibilidades de pesca.

Conforme a los criterios mantenidos en el artículo 7 de la **Ley 3/2001 de Pesca Marítima del Estado**, que a su vez concuerdan, y en modo alguno son opuestos a los previstos en el **Reglamento (UE) 1380/2013**, proceden a asignarse las cuotas. La exposición de motivos de la citada norma estatal refiere los criterios utilizados. Los mismos fueron aplicados teniendo en cuenta el resultado de las diferentes reuniones mantenidas entre la Administración y el sector desde el año 2012.

La base fundamental de los criterios es el de las capturas que demostró cada buque, lo que se conoce como capturas históricas o también historial de capturas, que aparece tanto en la norma estatal como en la comunitaria. Y a continuación procede a modularse con otros criterios que atienden a circunstancias socio-económicas, a capacidades de los buques, etcétera. Incluso estos criterios conviven con el reparto lineal por buque en el caso de la flota de arrastre, en la que nos encontramos con buques con grandes similitudes técnicas y de actividad.

En el cuerpo la **Orden AAA2534/2015**, conviven diferentes formas de gestión desde la individual que se da en el caso del arrastre hasta la conjunta para artes menores, pasando por la conjunta provincial en el caso de la caballa de otras artes distintas de cerco y arrastre. Finalmente hay que tener en cuenta que existen otros stocks que no aparecen distribuidos en esta Orden y que tendrán una gestión conjunta (hablamos de rayas, besugo, maruca, bertorella...)

COMPETENCIAS Y ACTUACIÓN DE LA XUNTA DE GALICIA

De todo lo anterior se desprende que la Comunidad Autónoma de Galicia no tiene competencia para establecer la asignación de las posibilidades de pesca de los buques

con puerto base en ella, puesto que le corresponde al Estado, encontrándose regulada concretamente en este momento por la **Orden AAA/2534/2015**.

De todas las maneras, y en aras a lograr un mejor aprovechamiento de las cuotas de pesca, al tiempo que se trataba de dar solución a los casos de buques que por distintas razón se encontraron con cuotas de pesca ciertamente escasas en el caso del Cerco, en el año 2016, la Consellería do Mar puso los medios para que las distintas asociaciones que representaban la flota de cerco retomaran las negociaciones entre ellas para poder atender las necesidades de los barcos con menos cuota, en este caso de jurel, tal y cómo se había planteado ya desde la consellería en el año 2014.

En este sentido, a resultas de esta negociación auspiciada por la Consellería do Mar, se consiguió el acuerdo de dotar a los buques de un suelo mínimo de kilos de jurel (con datos de 2016), que fue ratificado por todas las entidades representativas de los buques de cerco con base en Galicia.

En el análisis de los datos de descargas y ventas de los buques de cerco de Galicia, se observa que en el 2016 —a pesar de no estar los datos cerrados definitivamente- se ha producido un notable incremento de las cantidades descargadas de jurel, que entendemos consecuencia de la reasignación efectuada a comienzos de año con la intervención y apoyo de la Consellería do Mar.

A mayor abundamiento, se ve que la tendencia sucesiva por las descargas desde el año 2013 (anualidad de instauración del actual reparto) es sumamente positiva, incrementándose descargas y ventas.

Sin embargo, el incremento general de capturas no fue acompañado con un incremento similar de la facturación, lo que debería llevar a plantear en la flota (conforme a sus propias organizaciones de productores, únicas entidades con capacidad de poner en práctica estas medidas) estrategias de comercialización que, dentro del marco legal vigente en esta materia, pudieran asumir de cara a regular de forma idónea la oferta.

**Ventas (€ y kg) por año de 2010 a 2016 del cerco en Galicia
(Fuente: Servicio de Análisis y Registros - Consellería do Mar)**

Año	TOTAL		
	Kg	Euros	Precio medio (€/Kg)
2010	41.901.425	33.693.299	0,80
2011	40.976.383	39.976.300	0,98
2012	37.867.709	40.014.067	1,06
2013	34.496.924	31.264.392	0,91
2014	48.492.110	30.453.407	0,63
2015	50.824.804	40.683.594	0,80
2016	52.225.958	36.071.248	0,69

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA

Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/22972/14	RECOMENDACIÓN para la resolución de un expediente de investigación de la titularidad de una parcela en el Lugar de Covelo	Ayuntamiento de O Porriño 23/05/2016	NO ACEPTADA POR SILENCIO	Q/22972/14

V- CONSIDERACIONES FINALES

Por su importancia y su incidencia en el sector apícola, debemos comentar en este apartado las medidas adoptadas por la Consellería do Medio Rural para la eliminación de los nidos de avispas velutinas.

La *Vespa velutina* es una avispa de origen asiático con área de dispersión natural que se extiende por el norte de la India, China e Indonesia, en zonas de clima subtropical y bosques húmedos, y cuya presencia en Europa fue señalada por primera vez en Lot-et-Garonne (Francia). Dentro de las más de diez subespecies y variedades de avispa asiática

(*Vespa velutina*), fueron los individuos de la variedad *nigrithorax* los que aparecieron y se aclimataron en Francia, y cuyos primeros ejemplares podrían haber sido introducidos en 2004 en un contenedor de un barco procedente del sureste asiático a través del puerto de Burdeos.

En el caso de España, desde el año 2010 existe constancia de su presencia en el norte del país. En zonas afectadas como el País Vasco, Navarra, Aragón, Cataluña o La Rioja se establecieron medidas para el control y la vigilancia de la *Vespa velutina*.

En Galicia se detectó su existencia al encontrarse ejemplares y nidos aislados en 2012 (en concreto, se detectaron dos nidos), en la zona norte de Lugo (Burela), y en la zona sur de la provincia de Pontevedra (Baiona). Esto hace pensar que la entrada en Galicia tuvo lugar simultáneamente por dos puntos distintos, probablemente a través del puerto de Burela por el norte, y procedente de territorios colonizados en Portugal por la zona sur.

En el año 2013 se detectaron un total de 17 nidos, todos ellos en las zonas en las que se había comprobado la presencia de la avispa en el año 2012: 11 nidos en la zona norte de Lugo, y 6 en la zona sur de Pontevedra. En la zona de la Marina Lucense los nidos fueron detectados en los Ayuntamientos de Burela (1), Cervo (3), O Vicedo (1), Viveiro (1) y Xove (5).

Al preverse la expansión del insecto invasor, a finales del año 2013 la Xunta de Galicia comenzó a diseñar un plan de vigilancia y control de la *Vespa velutina*, que se puso en funcionamiento en febrero de 2014, principalmente desarrollado por la Consellería do Medio Rural (Dirección Xeral de Gandaría, Agricultura e Industrias Agroalimentarias), aunque también participaban en él la Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio (en labores de vigilancia y detección de nidos) y Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza (aportando cuando fue posible los oportunos medios de emergencias cuando los nidos se localizaban en alturas inaccesibles por los medios habituales). Este plan incluía, de manera resumida, las siguientes actuaciones:

- Colocación mediante personal propio de trampas para vigilancia entomológica, a través de las que se pretendía detectar la presencia del insecto en zonas en las que aún no se habían localizado nidos.
- Establecimiento de un sistema centralizado de recogida de avisos de la presencia de nidos o de avispas, a través del teléfono de atención al ciudadano,

012.

- Sistema de retirada de nidos, ejecutado por la Consellería do Medio Rural, cuando era preciso solicitando la colaboración de los medios de emergencias.
- Trampeo para la captura de reinas fundadoras de las avispas en primavera y en otoño.
- Divulgación, mediante folletos, y a través de información gráfica en la Web de la Consellería do Medio Rural.

A través del operativo implantado, en el año 2014 se retiraron o se inactivaron en la Comunidad Autónoma un total de 572 nidos (73 en A Coruña, 359 en Lugo, y 140 en Pontevedra).

En todo caso, debe señalarse que, independientemente del operativo implantado, la Xunta de Galicia nunca dio la orden a los ayuntamientos afectados de no retirar ningún nido.

En el año 2015 se mantuvo el plan de vigilancia y control de la *Vespa velutina*, reforzándose el personal dedicado a la retirada de nidos, ante la previsión del incremento de la extensión de la avispa, y se reforzaron las actuaciones con la realización de trampeos para la captura de reinas fundadoras de las avispas en primavera y en otoño, para lo cual se distribuyeron 3.000 trampas y botes de líquido atrayente entre los apicultores de las zonas afectadas.

En ese año el insecto invasor mostró una gran capacidad de adaptación al clima de Galicia, superando incluso las previsiones de expansión de los expertos, de tal manera que a lo largo del año fueron retirados o inactivados un total de 5.045 nidos (1.850 en A Coruña, 1.553 en Lugo, 16 en Ourense y 1.626 en Pontevedra).

Es necesario señalar que en el citado año se creó una gran alarma entre la población, muchas veces alimentada de manera injustificada. Al respecto, debe tenerse en cuenta:

- En lo referente a la seguridad de las personas, estas avispas no son más agresivas que las autóctonas, ni su veneno es más tóxico, y sólo atacan a las personas se ven amenazado su nido, como cualquier otra avispa, motivo por lo que no es aconsejable acercarse a menos de cinco metros de este. En

condiciones normales, no existe un riesgo evidente para las personas en relación a nidos que estén localizados en árboles a cierta altura, aunque se tarde un tiempo en retirarlos o inactivarlos, o incluso si no se retiran, sin perjuicio de los efectos negativos que las avispas puedan ocasionar durante ese período en la producción apícola.

- En determinadas ocasiones la localización del nido, que a veces está a gran altura, no permite su retirada, incluso con los medios mecánicos de las unidades de emergencias. De este modo, las actuaciones desarrolladas en el marco del plan de control establecido están encaminadas a minimizar el impacto del insecto, dándosele prioridad a aquellos casos que se considere que afectan directamente a la seguridad de las personas. Sin embargo, debemos ser conscientes de que la erradicación de este insecto a día de hoy no es posible, dado que no se puede retirar la totalidad de los nidos del medio natural, y no existen cebos selectivos que atraigan específicamente a estas avispas.

Por otra parte, en ese año 2015 determinados ayuntamientos de las zonas afectadas, y tal como se tuvo conocimiento a través de la prensa, tomaron la iniciativa de abordar la retirada de nidos con personal propio, de manera independiente al operativo de la Xunta de Galicia, y sin que los nidos retirados figuren contabilizados oficialmente.

En octubre de 2015 se constituyó el grupo de seguimiento de la problemática de la *Vespa velutina*, con el objeto de coordinar y supervisar todas las actuaciones relacionadas con esta materia, en el que participan los diversos departamentos intervinientes en el programa (Dirección Xeral de Emerxencias e Interior —Vicepresidencia-, Dirección Xeral de Gandarías, Agricultura e Industrias Agroalimentarias —Consellería do Medio Rural-, Dirección Xeral de Patrimonio Natural —Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio- e Dirección Xeral de Saúde Pública — Consellería de Sanidade).

En base al trabajo de dicho grupo **las actuaciones realizadas en el marco del Plan de Vigilancia y control 2016 fueron:**

Definición de las unidades que participarían en el operativo. En este sentido:

- A principios del año 2016 se celebró una reunión con la FEGAMP, con el objeto de establecer una colaboración entre la Xunta de Galicia y los ayuntamientos interesados en participar directamente en el operativo, a través de sus propios medios (personal municipal, voluntarios de protección civil). Como resultado de esta reunión, y tras las gestiones realizadas por la FEGAMP, esta remitió una relación inicial de 116 ayuntamientos en disposición de colaborar en el operativo, a través de diversas fórmulas (bien en la retirada directa de nidos, bien en labores de apoyo, bien en actividades de información a la ciudadanía).
- En el convenio que establece las actuaciones de los Grupos de Emergencias Supramunicipales se incluyó entre las funciones de estas unidades la retirada de nidos de *Vespa velutina*.
- Se definieron las situaciones en las que se habilitaba a actuar directamente a los medios de emergencias, incluso bomberos, por suponer situaciones de riesgo para las personas (nidos en edificios públicos, guarderías, en zonas de paso muy pobladas, etc.).
- Se establecieron los ayuntamientos con Red Natura en los que participarían en la retirada de nidos las unidades medioambientales de la Dirección Xeral de Patrimonio Natural.

De este modo, las unidades participantes en el operativo de retirada de nidos en este año fueron:

- Los ayuntamientos colaboradores. Actualmente existen ya **97 ayuntamientos** (39 de A Coruña, 17 de Lugo, 18 de Ourense y 23 de Pontevedra) a los que se facilitó material y se impartió formación, y que colaboran con su propio personal en la retirada de nidos.
- Los **Grupos de Emergencias Supramunicipales** (GES), en sus zonas de actuación, cuando el ayuntamiento no tuviera posibilidad de colaborar. Estos grupos se encargan de la retirada de nidos en **126 ayuntamientos**: 27 de A Coruña, 28 de Lugo, 52 de Ourense, y 19 de Pontevedra.

- En zonas en las que los ayuntamientos no puedan colaborar, y en las que no exista GES, cuando se trate de una situación definida como emergencia, los grupos de emergencias que corresponda.
- En determinadas zonas de Red Natura, el personal de la **Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio**. Esta consellería retira los nidos de **21 ayuntamientos**: 7 de A Coruña, 5 de Lugo, 5 de Ourense y 4 de Pontevedra.
- En el resto de zonas, el personal de la **Consellería do Medio Rural**. Esta consellería retira los nidos en **70 ayuntamientos**: 20 de A Coruña, 17 de Lugo, 17 de Ourense y 16 de Pontevedra.

Coordinación en el Plan de vigilancia y control.

En materia de coordinación, se realizaron las siguientes actuaciones:

- Definición de las situaciones en las que participaría cada una de las unidades.
- Establecimiento de un sistema centralizado de recepción y gestión de las comunicaciones de los ciudadanos, tanto si se reciben a través del 012, como si son comunicadas a través del 112. Este sistema asegura que recibe el aviso la unidad específica que debe actuar, evitando duplicidades y demoras, lo que redundará en una mayor efectividad de los esfuerzos de todos los organismos implicados.
- Adscripción de cada aviso de retirada de nidos a la unidad correspondiente de acuerdo con la distribución preestablecida, según criterios de localización o de urgencia. Esto se traducirá en una respuesta más ágil y evitar la actuación de diferentes unidades sobre los mismos casos.
- Centralización de la información de situación y resolución de cada aviso recibido. La Consellería do Medio Rural desarrolló una **aplicación informática** de gestión de los avisos de *Vespa velutina*, en la que se dan de alta como usuarios todas las unidades intervinientes, para gestionar la recepción de avisos, el envío de estos a las unidades actuantes, y la recogida de la información de las actuaciones realizadas por cada unidad en relación a los avisos recibidos. La recogida de esta información es fundamental para tener conocimiento de los avisos gestionados, de los nidos existentes y su localización, así como de las

actuaciones finales realizadas (nido retirado, nido inactivado...).

Formación del personal.

Se realizaron cursos de formación para todo el personal interviniente en el operativo: personal municipal, personal de los Grupos de Emergencia Supramunicipales, bomberos, personal de los servicios veterinarios oficiales, de los servicios de explotaciones agrarias, de los servicios y distritos forestal de la Consellería do Medio Rural, y personal de los distritos ambientales de la Consellería de Medio Ambiente e Ordenación del Territorio. De esta forma:

De este modo, el número total de jornadas de formación celebradas fue de 28, en las que participaron un total de 957 técnicos de las diferentes unidades.

Dotación de medios al personal técnico y a los apicultores.

Por parte de las diferentes Consellerías se realizaron inversiones para dotar de material a los intervinientes en el operativo, así como a los apicultores.

Como resumen, la Xunta de Galicia distribuyó el siguiente material:

- La Xunta de Galicia distribuyó 436 equipos de protección individual frente a *Vespa velutina* al diferente personal que participa en el plan.
- La Xunta de Galicia distribuyó un total de 73 pértigas entre todo el personal que interviene en el operativo.
- La Consellería do Medio Rural distribuyó entre los años 2015 y 2016 5.100 trampas a los apicultores.

Divulgación

La Consellería do Medio Rural realizó una amplísima campaña de información entre la ciudadanía. Así, en materia de información y divulgación:

- Hasta el momento a Consellería do Medio Rural distribuyó 60.000 folletos y 1.700 carteles informativos sobre la *Vespa velutina*, que fueron enviados, a través de las unidades participantes en el programa, a todos los Centros de Atención

Primaria, a todas las Oficinas Comarcales de Medio Rural, Distritos Forestales y de Medio Ambiente, unidades de Emergencias y a todas las asociaciones apícolas. Además, la Consellería do Medio Rural distribuyó, en encartes realizados en la prensa escrita de las zonas afectadas otros 124.000 folletos, destinados a informar a la población.

- La Consellería do Medio Rural realizó también una amplia campaña de difusión en prensa y radio, y en televisión se realizaron diversos programas informativos sobre la problemática de la *Vespa velutina*.
- El personal de la Consellería do Medio Rural participó también gratuitamente en charlas informativas organizadas por ayuntamientos y otras entidades (asociaciones apícolas, asociaciones locales...), en relación a la *Vespa velutina*.

Investigación

La Dirección Xeral de Patrimonio Natural (antes Dirección Xeral de Conservación da Natureza) de la Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio, responsable de las especies invasoras, está realizando contactos con la comunidad científica y otros organismos para facilitar un foro multidisciplinar, con conocimiento y competencias en la gestión de la especie invasora, que aporte conocimiento y asesoramiento para incrementar la eficiencia de las medidas destinadas al control de la *Vespa velutina* y a paliar y minimizar sus efectos negativos sobre las especies autóctonas.

Actualmente son diferentes los programas y proyectos que se están barajando, si bien en cualquier caso se considera fundamental la participación de la comunidad científica, los colectivos implicados en la gestión y control de la especie invasora y de las administraciones competentes.

Durante el mes de enero está previsto que tenga lugar una reunión entre la Dirección Xeral de Patrimonio Natural y las áreas de gestión de I+D+I de las Universidades de Vigo y de Santiago de Compostela para trazar las líneas generales de investigación y colaboración, así como aquellos programas o proyectos que se desarrollarán.

Las líneas consideradas prioritarias que están siendo valoradas son:

- La mejora del conocimiento sobre el ciclo biológico y comportamiento de la *Vespa velutina* y los impactos que esta produce en el contexto geográfico de actuación.
- Revisión y análisis de los métodos existentes para la prevención y control de la *Vespa velutina*.
- Desarrollo de un Sistema de Alerta Temprana basado en procedimientos de teledetección y geolocalización de nidos/ejemplares.
- Evaluación de diferentes métodos para la captura de ejemplares.
- Evaluación de los diferentes métodos de destrucción de nidos y desarrollo de nuevos métodos.
- Mejora del plan de actuación coordinado para el seguimiento y control de la *Vespa velutina*.

Mediante el operativo organizado en el año 2016, y con la inestimable colaboración de los ayuntamientos adheridos al plan, durante este año se recibieron, a fecha 22/12/2016, 20.194 avisos relacionados con la *Vespa velutina*, procediéndose a retirar o inactivar un total de 8.953 nidos.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

I. INTRODUCCIÓN

La mayor parte de las quejas del área de servicios sociales se refieren a situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social, en aumento desde el comienzo de la crisis; a retrasos en la atención a la dependencia; y a la conculcación de los derechos de personas con discapacidad y falta de accesibilidad.

Las quejas por exclusión social o riesgo de caer en ella requieren una respuesta inmediata; si la intervención se demora pierde su sentido. La mayoría de las veces se confirma el retraso, pero no se prolonga, puesto que la respuesta a las quejas suele acompañarse de la resolución. Ya no son significativas las quejas por retrasos en reconocimiento de las rentas de inclusión, pero sí las relativas a determinados aspectos de las mismas, sobre todo su retirada o suspensión o la falta de reconocimiento de complementos. Esto último se debe en gran parte a que aún no se ha desarrollado la ley.

También fueron necesarias actuaciones contra determinadas prácticas bancarias y contra la pobreza energética.

Las quejas en materia de dependencia siguen refiriéndose a retrasos, pero en menor medida, sobre todo después de la aceptación de nuestra recomendación para erradicar una mala praxis que afectaba a muchos expedientes (numerosos y prolongados retrasos en las solicitudes de prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar). Ahora suelen referirse a problemas con los copagos, la disminución de las libranzas o las listas de espera para servicios.

Las plazas residenciales son escasas sobre todo en los entornos urbanos, algo que ponemos de manifiesto desde hace tiempo. La consellería se comprometió a hacer disminuir los ingresos en centros alejados del anterior domicilio, con el consiguiente desarraigo. Recientemente se han comprometido nuevas residencias en las 7 ciudades.

En materia de atención a la discapacidad son frecuentes las quejas por retrasos en las valoraciones y por falta de accesibilidad o adaptaciones. El 4 de diciembre de 2017 acaba el plazo legal para muchas de ellas, por lo que estamos redactando un Informe Especial sobre accesibilidad en el que colaboran las organizaciones más representativas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

En 2016 se recibieron 217 quejas (asuntos) relativas a problemas de carácter social, algo menos que el pasado año (300). Sigue la tendencia a la baja que ya indicamos en el anterior informe. También disminuyeron las personas reclamantes, 274 (19840 en 2015).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	274		217	
Admitidas	259	94,53 %	202	93,09 %
No admitidas	12	4,38 %	12	5,53 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	3	1,09 %	3	1,38 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	196	75,68 %	139	68,81 %
En trámite	63	24,32 %	63	31,19 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2014	1	1	2	2	0
2015	112	2	114	111	3

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Las ayudas sociales autonómicas y locales

Confirmamos la tendencia que comenzó a percibirse el pasado año. Antes eran abundantes las quejas (confirmadas) por amplios retrasos en los trámites de las Rentas de Inclusión Social de Galicia (risgas), protagonizados por la consellería competente entonces (Consellería de Trabajo y Bienestar) y/o los ayuntamientos. En muchas ocasiones fue preciso reclamar que se tramitaran, resolvieran y pagaran con urgencia, dado que se trata de ayudas de subsistencia (abordan situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social que denotan necesidades personales y familiares perentorias) que no admiten demoras; si no se conocen y pagan con prontitud pierden su sentido. Lo hicimos cuando los informes requeridos no daban cuenta de una inminente resolución y abono. Incluso era habitual que las recomendaciones no se cumplieran, como destacamos en los anteriores informes al Parlamento de Galicia. En sentido contrario a lo que sucedía antes, desde el segundo semestre de 2015 y ahora también en 2016 apreciamos un importante cambio; existen menos quejas relativas a retrasos en las risgas y las que se promueven reciben respuestas positivas (una tramitación más rápida).

Las ayudas por situaciones de exclusión social no admiten demoras; si no se conocen y pagan con prontitud pierden su sentido

Este cambio ha supuesto que la mayor parte de las quejas por risgas ya no se refieran a las demoras que conocíamos antes, sino a aspectos añadidos al reconocimiento de la renta, sobre todo a su retirada o suspensión, a retrasos de los recursos administrativos, a la cuantificación y pago de los atrasos, a la falta de reconocimiento de los nuevos tramos o complementos, o a su reconocimiento limitado. Así pues, los trámites se han acelerado, con lo que se evita el principal problema constatado en ocasiones anteriores; no obstante, se aprecian retrasos puntuales en los expedientes autonómicos o en algunos ayuntamientos (no envían la documentación previa en el plazo previsto).

Como pusimos de relieve desde la aprobación de la Ley 10/2013, de inclusión social de Galicia, los retrasos en los expedientes de risga traían como consecuencia la aplicación del silencio positivo, que era la garantía del reclamante ante su situación de necesidad. Sin embargo, la ley establece condiciones para aplicar el silencio, por lo que la consellería competente lo negaba alegándolas. A pesar de esta situación (retrasos y negativa a

entender tácitamente concedida la renta), el silencio positivo se confirmó en diferentes sentencias. Hoy su aplicación resulta escasa debido a que los procedimientos no sufren los frecuentes retrasos que antes constatábamos.

La mayor parte de las quejas se refirieron a retiradas o suspensiones de las rentas. Comprobamos que generalmente se basaban en motivos previstos en la normativa, sobre todo el incumplimiento de las condiciones (planes), el cambio de las circunstancias económicas o personales, o su falta de comunicación (por ejemplo, por gastos de viajes). En estos casos resulta importante la prueba y valoración de los hechos en que se basa la decisión, por lo que también es muy relevante el tiempo de respuesta de los recursos. Aunque hemos constatado algún retraso, en general los recursos se resuelven en plazo o con ligeros retrasos, en ocasiones con motivo de nuestra intervención. También confirmamos algún embargo irregular de ingresos procedentes de riesgos, que fue corregido (por ejemplo, Q/63693/16, por la Diputación Provincial de A Coruña).

Resultan frecuentes las quejas por falta de reconocimiento de complementos. Se confirmaron y en su mayor parte se deben al retraso del desarrollo reglamentario de la ley 10/2013. Apreciamos esta importante carencia ya el año pasado con motivo de alguna queja. No se aplica el tramo de transición al empleo previsto en la ley porque se encuentra condicionado a la aprobación del decreto de desarrollo. La disposición final primera de la ley prevé que la Xunta de Galicia, en un plazo máximo de seis meses desde su publicación, elaborará las disposiciones necesarias para su desarrollo y aplicación; y la disposición final segunda prevé que "... en el caso concreto de los tramos de inserción y de transición al empleo entrarán en vigor cuando se publique el decreto en el que se regulen estos tramos". Por tanto, la imposibilidad de aplicar directamente la ley responde a lo previsto, que también prevé que el decreto debería aprobarse en 6 meses, transcurridos hace tiempo.

La mayoría de las quejas por riesgos ya no se refieren a demoras, sino su retirada o suspensión o a la falta de reconocimiento de complementos

Algo similar sucede con las ayudas complementarias de alquiler, que se encuentran limitadas a la espera del desarrollo reglamentario. De acuerdo con la disposición transitoria 4ª de la ley debería haberse desarrollado ya, cosa que tampoco se ha hecho. Mientras no se apruebe el reglamento dicho complemento sólo es aplicable hasta un límite del 10% del IPREM. Además, el reconocimiento de este complemento limitado

supone la imposibilidad de otras ayudas vinculadas al uso de viviendas, como ayudas de inclusión para pago de mensualidades debidas (art. 48.1 a) de la misma ley).

Ya el pasado año advertimos de la necesidad de solventar este retraso, que ocasiona importantes prejuicios. Se lo trasladamos a la Consellería de Política Social por diferentes medios (recomendaciones, informe, entrevistas con los responsables de la consellería); entonces se nos trasladó la intención de impulsar el decreto y aprobarlo cuanto antes. No obstante, a día de hoy el desarrollo de la ley sigue pendiente, por lo que insistimos en la necesidad de aprobar las normas que permitan aplicar todas sus previsiones.

El desarrollo de la ley de inclusión se encuentra pendiente y debería aprobarse cuanto antes

Otros problemas trasladados en las quejas se refieren a la retirada de las rentas debido al incumplimiento de sus condiciones, fundamentalmente la residencia en hogar independiente, con lo que los reclamantes muestran su desacuerdo. La administración aplica una previsión de la ley (una sola renta por domicilio) y niega la posibilidad de dos rentas en el mismo domicilio, aunque entre las personas no medien vínculos parentales o de otro tipo (Q/218/16). Sin embargo, alguna sentencia del presente año (juzgado de lo contencioso-administrativo nº 1 de Vigo) ha cuestionado este planteamiento y aprueba la compatibilidad de las rentas en un mismo hogar si no se da la relación personal de la que habla la ley como condición para entender que existe unidad a los efectos de percepción de la risga. Coincidimos con el planteamiento de la sentencia, puesto que la ley exige que para la consideración de la unidad familiar en un marco físico (domicilio) debe darse también una relación personal.

Para afrontar el aumento de las rentas de inclusión la consellería competente aumenta su presupuesto desde hace años. También han aumentado considerablemente los beneficiarios. La evolución hasta este año ha sido siguiente:

RISGA					
	2012	2013	2014	2015	2016
Beneficiarios nómina mes diciembre	6.718	9.300	9.175	9.713	10.761
Solicitudes registradas en el año	6.427	7.693	6.509	6.512	6.804
Presupuesto inicial (mills. de euros)	23,7	32,7	39,7	47,7	52,7

Fuente: Xunta de Galicia.

Por lo que se refiere a las ayudas de inclusión, este año ha seguido la tendencia a la baja del número de quejas. En general se refirieron a retrasos en su resolución, normalmente confirmados y subsanados con nuestra intervención. También se recibieron algunas relativas al desacuerdo con los motivos de la denegación, aunque en la mayor parte de los casos se justificaron adecuadamente. Como excepción, reclamamos aclaración (pendiente) por la retirada debido a un empleo a tiempo parcial con una remuneración de 194 € (Q/63690/16).

En 2016 disminuyeron las solicitudes, pero aumentó el número de las aprobadas. La evolución del número de beneficiarios, solicitantes y del presupuesto es la siguiente:

AES					
	2012	2013	2014	2015	2016
Total nº de ayudas concedidas	2.595	2.537	2.841	2.781	2.934
Solicitudes registradas en el año	4.307	4.755	4.087	4.575	4.275
Presupuesto inicial (mills. de euros)	3	4,5	4,5	4,5	4,5

Fuente: Xunta de Galicia.

En relación con las administraciones locales las quejas se suelen referir al retraso en las citas para valoración e intervención de sus servicios sociales, que confirmamos en varias ocasiones. También se conocieron reclamaciones por retrasos en las ayudas municipales, generalmente de emergencia, que se confirmaron y solventaron al poco tiempo con nuestra intervención.

Los ayuntamientos complementan las ayudas estructurales de las otras administraciones (RAI, risga, AIS...). La ley reguladora de las bases del régimen local, después de su reformada de 2013, atribuye a los ayuntamientos la “evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”. En este orden se recibió una queja por retrasos en las ayudas del Ayuntamiento de Vigo (Q/23353/15). La respuesta confirmó cierto retraso en convocatorias con gran cantidad de solicitudes; pero antes de final de año ya se habían pagado las 1828 concedidas, y las demás estaban pendientes de pago por estimación de sus recursos, con el compromiso de ser pagadas pronto. También en Vigo conocimos una queja por la falta de personal en sus servicios sociales y los retrasos que ocasiona (Q/13307/15). El ayuntamiento dio cuenta de mejoras en la plantilla y de iniciativas futuras para seguir mejorando y reduciendo los tiempos de espera. Los expedientes municipales se tramitan en 45 días; la intervención municipal en los autonómicos (risga y

AIS) se realiza en 3 meses, por lo que se sobrepasa el plazo legal; y para la primera cita con los servicios sociales se esperan 35 días. El propio ayuntamiento señaló que los plazos no son satisfactorios, pero “suponen una reducción significativa respecto de los registrados en la tramitación de estas ayudas y en la atención a los usuarios en ejercicios anteriores”.

Otras ayudas municipales cuestionadas fueron las bonificaciones del transporte urbano de Santiago de Compostela para personas con dificultades económicas; sólo se concede una tarjeta por unidad familiar (Q/75/16). Pusimos de manifiesto que la concesión a los otros miembros de la unidad era lógica, dado que las circunstancias económicas y la necesidad de movilidad afectaba a todos sus miembros. El ayuntamiento así lo reconoció (señaló que la normativa era injusta), por lo que estudia su modificación para vincular las tarjetas al nivel de renta, a lo que permaneceremos atentos.

Resulta esencial el papel solidario que desarrollan organizaciones como Cáritas, Cruz Roja, la red de albergues o de ayuda a las personas sin hogar, las cocinas económicas, los bancos de alimentos y otras muchas. Son imprescindibles para aminorar los efectos de las carencias institucionales, sobre todo en los periodos de crisis. La colaboración de las oenegés hace posible “rellenar” las carencias de las políticas públicas en materia social. En muchas ocasiones observamos como un recurso habitual de alguna administración es la derivación a las oenegés; por ello es imprescindible que las administraciones sigan apoyando económicamente a estas organizaciones.

2. Otras intervenciones ante situaciones de riesgo de exclusión; medidas contra los desahucios y la pobreza energética

Realizamos un buen número de actuaciones en contra de desahucios que conocimos, lo que tratamos en detalle en el área de vivienda. Y hace tiempo iniciamos actuaciones generales y particulares por determinadas cláusulas abusivas aplicadas por las entidades financieras a sus clientes en contratos de hipoteca. Actuamos de forma contundente en contra de las denominadas cláusulas suelo (incluso antes de la STS de 2013, después de la cual empezó a devolverse parte de lo cobrado indebidamente). Ahora las sentencias del TEJ y del TS obligan a devolver todo lo cobrado por este concepto, declarado abusivo, con efectos desde su origen, una decisión que confirma nuestro criterio.

Realizamos numerosas actuaciones en contra de desahucios y de determinadas cláusulas abusivas de entidades financieras en contratos de hipoteca

En materia de pobreza energética, además de las actuaciones individuales que referimos en el área correspondiente, iniciamos una actuación general, en coordinación con la FEGAMP, para conocer detalles sobre la situación en base a los trabajos de los servicios sociales comunitarios. Indicamos que el Comité Económico y Social Europeo describió la pobreza energética como *la dificultad o la incapacidad de mantener la vivienda en unas condiciones adecuadas de temperatura, así como de disponer de otros servicios energéticos esenciales a un precio razonable*.

Estamos ante un grave problema que sufren muchas familias, lo que hace necesarias medidas urgentes para atender las carencias para pagar las facturas energéticas con normalidad (paro, falta de eficiencia energética, incremento del precio...). La Ley 3/2011, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia, preceptúa que “se dispensará especial atención a las familias con dificultades derivadas de su estructura o de sus circunstancias y a aquellas que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social (art. 6.2, letra c); y la Ley 10/2013, de inclusión social de Galicia, se expresa de forma similar en el art. 48.1, punto 1, a) (ayudas vinculadas al uso de la vivienda).

Para corregir sus efectos desfavorables se creó en 2009 el denominado bono social eléctrico (obligación de servicio público, ley 24/2013, con descuento del 25% para consumidores vulnerables). Sin embargo, son necesarios precios sociales o tarifas reducidas subvencionadas para personas en situación de vulnerabilidad. También se adoptaron otras medidas de carácter autonómico (ticket eléctrico social de Galicia, 2014, que se mantuvo en 2016), y otras ayudas urgentes para evitar los cortes de suministros. Pueden solicitarlas las unidades cuyos ingresos no superen el IPREM y reciban un aviso de interrupción del suministro eléctrico por no pagar las facturas; pagan el 100% del importe, hasta dos facturas mensuales al año (o una bimensual), con un máximo de 200 euros/año. No obstante, las medidas de carácter general resultan insuficientes y en muchas ocasiones es necesario abordar los casos de pobreza energética con ayudas de emergencia autonómicas o locales, y en ocasiones mediante la colaboración de oenegés.

En esta línea ahonda la iniciativa legislativa popular de medidas para garantizar la energía como servicio público y contra la pobreza energética, publicada en el Boletín Oficial de Parlamento de Galicia de 10 de noviembre, que superó el trámite parlamentario de toma

en consideración. Su art. 2 considera que una unidad de convivencia está en situación de pobreza energética cuando tiene que destinar más del 10% de sus ingresos a satisfacer las necesidades energéticas de su vivienda. Se encuentra a la espera de los informes de los Grupos y de informes de expertos y organizaciones.

Las medidas contra la pobreza energética no son suficientes, por lo que promovemos el estudio de las que resulten necesarias para sugerir soluciones complementarias

Pretendemos identificar, en colaboración con la FEGAMP, el perfil del consumidor vulnerable o en riesgo de pobreza energética; son los servicios sociales municipales los que tienen un conocimiento más detallado de este grave problema social. Pedimos información sobre el número de solicitudes de ayudas para hacer frente a gastos derivados de los consumos de luz y calefacción; el número de familias a las que se les concedió el bono social eléctrico o bien el ticket eléctrico social de Galicia; el nivel medio de renta de las familias con pobreza energética y número de miembros desempleados; el número de personas que conviven en el hogar y, de ellas, los menores, personas dependientes y/o con discapacidad, monoparentales.... También intentamos conocer los recursos municipales dedicados a esta materia, si las reformas normativas en curso propiciarán actuaciones más adecuadas, una valoración sobre los proyectos (sobre todo impedir el corte a consumidores vulnerables), y si las medidas deben sufragarlas las administraciones y/o las empresas. Al cierre del informe seguimos trabajando en ello.

3. La situación de la protección a la dependencia

Para comenzar la valoración de la situación de la dependencia comenzamos transcribiendo los datos oficiales sobre la misma en Galicia, en el conjunto de España y por CC.AA.

DATOS DEL MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

DICTÁMENES												
Situación a 31 de Diciembre de 2016												
ÁMBITO TERRITORIAL	Solicitudes		Dictámenes		Grado III		Grado II		Grado I		TOTAL PERSONAS BENEFICIARIAS CON DERECHO A PRESTACIÓN	
	Nº	%	Nº	% solicitudes	Nº	% dictámenes	Nº	% dictámenes	Nº	% dictámenes	Nº	% dictámenes
Andalucía	380.251	23,44	355.213	93,42	81.204	22,86	116.194	32,71	89.255	25,13	286.653	80,70
Aragón	44.970	2,77	40.311	89,64	10.839	26,89	12.676	31,45	10.070	24,98	33.585	83,31
Asturias (Principado de)	35.130	2,17	31.817	90,57	7.037	22,12	8.330	26,18	8.370	26,31	23.737	74,60
Balears (Illes)	25.179	1,55	23.340	92,70	5.279	22,62	7.758	33,24	5.513	23,62	18.550	79,48
Canarias	42.836	2,64	36.329	84,81	11.768	32,39	10.475	28,83	8.520	23,45	30.763	84,68
Cantabria	21.185	1,31	20.759	97,99	5.568	26,82	7.016	33,80	4.844	23,33	17.428	83,95
Castilla y León	117.100	7,22	110.118	94,04	28.204	25,61	29.590	26,87	28.032	25,46	85.826	77,94
Castilla-La Mancha	84.774	5,23	80.728	95,23	18.442	22,84	22.016	27,27	24.090	29,84	64.548	79,96
Catalunya	290.547	17,91	268.552	92,43	52.079	19,39	86.746	32,30	78.516	29,24	217.341	80,93
Comunitat Valenciana	100.487	6,19	85.708	85,29	20.375	23,77	25.850	30,16	21.944	25,60	68.169	79,54
Extremadura	52.992	3,27	46.966	88,63	11.706	24,92	11.586	24,67	11.842	25,21	35.134	74,81
Galicia	79.530	4,90	77.804	97,83	24.907	32,01	23.560	30,28	18.027	23,17	66.494	85,46
Madrid (Comunidad de)	170.260	10,50	168.989	99,25	45.363	26,84	42.983	25,44	38.806	22,96	127.152	75,24
Murcia (Región de)	43.069	2,65	42.454	98,57	14.390	33,90	16.074	37,86	8.012	18,87	38.476	90,63
Navarra (Comunidad Foral de)	18.323	1,13	17.987	98,17	3.307	18,39	5.358	29,79	5.421	30,14	14.086	78,31
País Vasco	96.637	5,96	93.132	96,37	19.621	21,07	24.697	26,52	28.499	30,60	72.817	78,19
Rioja (La)	14.933	0,92	14.849	99,44	2.925	19,70	3.779	25,45	3.732	25,13	10.436	70,28
Ceuta y Melilla	4.000	0,25	3.909	97,73	906	23,18	1.053	26,94	719	18,39	2.678	68,51
TOTAL	1.622.203	100,00	1.518.965	93,64	363.920	23,96	455.741	30,00	394.212	25,95	1.213.873	79,91

PERSONAS BENEFICIARIAS Y PRESTACIONES

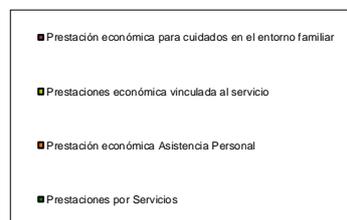
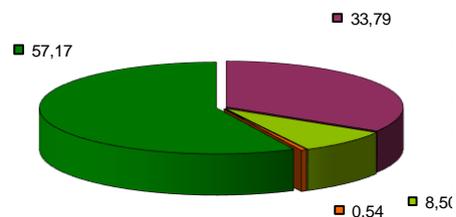
Situación a 31 de Diciembre de 2016

ÁMBITO TERRITORIAL	PERSONAS BENEFICIA-RIAS CON PRESTA-CIONES	PRESTACIONES														RATIO DE PRESTACIO- NES POR PERSONA BENEFICIA-RIA				
		Prevención Dependencia y Promoción A.Personal		Teleasistencia		Ayuda a Domicilio		Centros de Día/Noche		Atención Residencial		P.E Vinculada Servicio		P.E Cuidados Familiares			P.E Asist. Personal		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		Nº	%		Nº
Andalucía	183.962	864	0,36	74.373	31,33	51.579	21,73	13.321	5,61	23.593	9,94	3.191	1,34	70.445	29,68	9	0,00	237.375	100,00	1,29
Aragón	21.038	1.556	6,85	157	0,69	1.001	4,41	1.357	5,97	3.676	16,18	4.468	19,67	10.499	46,22	0	0,00	22.714	100,00	1,08
Asturias (Principado de)	20.034	5.648	21,91	900	3,49	3.277	12,71	2.195	8,51	2.980	11,56	2.227	8,64	8.554	33,18	2	0,01	25.783	100,00	1,29
Illes Balears	14.587	144	0,98	0	0,00	374	2,55	1.095	7,47	1.985	13,54	831	5,67	10.235	69,80	0	0,00	14.664	100,00	1,01
Canarias	16.852	32	0,19	533	3,09	25	0,14	3.554	20,59	3.428	19,86	2.593	15,02	7.097	41,11	0	0,00	17.262	100,00	1,02
Cantabria	13.370	0	0,00	1.133	7,58	898	6,01	1.571	10,51	3.660	24,48	0	0,00	7.689	51,43	0	0,00	14.951	100,00	1,12
Castilla y León	85.301	12.590	11,51	8.368	7,65	22.596	20,66	8.332	7,62	8.456	7,73	24.737	22,62	23.961	21,91	309	0,28	109.349	100,00	1,28
Castilla-La Mancha	41.338	3.975	7,71	5.947	11,54	10.226	19,85	2.854	5,54	11.211	21,76	3.642	7,07	13.662	26,51	9	0,02	51.526	100,00	1,25
Catalunya	126.668	1.182	0,74	16.024	10,00	21.946	13,70	10.740	6,70	27.232	17,00	9.596	5,99	73.445	45,85	14	0,01	160.179	100,00	1,26
Comunitat Valenciana	51.564	501	0,90	4.437	7,97	0	0,00	6.343	11,40	10.507	18,88	6.070	10,91	27.800	49,94	4	0,01	55.662	100,00	1,08
Extremadura	24.435	1.029	3,85	1.479	5,53	700	2,62	1.694	6,34	4.380	16,38	10.404	38,91	7.054	26,38	0	0,00	26.740	100,00	1,09
Galicia	49.101	3.170	5,78	2.555	4,66	16.571	30,20	6.722	12,25	7.738	14,10	5.088	9,27	12.930	23,57	88	0,16	54.862	100,00	1,12
Madrid (Comunidad de)	108.817	3.005	2,11	33.250	23,34	31.125	21,85	14.721	10,33	22.925	16,09	12.771	8,97	24.587	17,26	69	0,05	142.453	100,00	1,31
Murcia (Región de)	32.134	3.592	8,92	5.230	12,98	207	0,51	3.527	8,76	4.192	10,41	1.858	4,61	21.676	53,81	0	0,00	40.282	100,00	1,25
Navarra (Comunidad Foral de)	9.754	172	1,44	1.244	10,42	772	6,47	283	2,37	1.848	15,48	1.077	9,02	6.543	54,79	2	0,02	11.941	100,00	1,22
País Vasco	56.449	143	0,21	5.617	8,11	6.684	9,65	6.535	9,44	12.287	17,74	1.473	2,13	31.247	45,12	5.273	7,61	69.259	100,00	1,23
La Rioja	7.592	829	7,87	2.320	22,01	1.969	18,68	814	7,72	1.416	13,43	817	7,75	2.375	22,53	0	0,00	10.540	100,00	1,39
Ceuta y Melilla	2.568	422	12,32	569	16,61	743	21,69	72	2,10	205	5,99	4	0,12	1.410	41,17	0	0,00	3.425	100,00	1,33
TOTAL	865.564	38.854	3,63	164.136	15,35	170.693	15,97	85.730	8,02	151.719	14,19	90.847	8,50	361.209	33,79	5.779	0,54	1.068.967	100,00	1,23

PERSONAS BENEFICIARIAS Y AGRUPACIÓN PRESTACIONES

Situación a 31 de Diciembre de 2016

ÁMBITO TERRITORIAL	TOTAL PRESTACIONES POR SERVICIO (1)		PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Andalucía	166.930	70,32%	70.445	29,68%	237.375	100,00%
Aragón	12.215	53,78%	10.499	46,22%	22.714	100,00%
Asturias (Principado de)	17.229	66,82%	8.554	33,18%	25.783	100,00%
Illes Balears	4.429	30,20%	10.235	69,80%	14.664	100,00%
Canarias	10.165	58,89%	7.097	41,11%	17.262	100,00%
Cantabria	7.262	48,57%	7.689	51,43%	14.951	100,00%
Castilla y León	85.388	78,09%	23.961	21,91%	109.349	100,00%
Castilla-La Mancha	37.864	73,49%	13.662	26,51%	51.526	100,00%
Catalunya	86.734	54,15%	73.445	45,85%	160.179	100,00%
Comunitat Valenciana	27.862	50,06%	27.800	49,94%	55.662	100,00%
Extremadura	19.686	73,62%	7.054	26,38%	26.740	100,00%
Galicia	41.932	76,43%	12.930	23,57%	54.862	100,00%
Madrid (Comunidad de)	117.866	82,74%	24.587	17,26%	142.453	100,00%
Murcia (Región de)	18.606	46,19%	21.676	53,81%	40.282	100,00%
Navarra (Comunidad Foral de)	5.398	45,21%	6.543	54,79%	11.941	100,00%
País Vasco	38.012	54,88%	31.247	45,12%	69.259	100,00%
La Rioja	8.165	77,47%	2.375	22,53%	10.540	100,00%
Ceuta y Melilla	2.015	58,83%	1.410	41,17%	3.425	100,00%
TOTAL	707.758	66,21%	361.209	33,79%	1.068.967	100,00%



(1) Las prestaciones por servicio incluyen: Prevención dependencia y promoción autonomía personal, Teleasistencia, Ayuda a domicilio, Centros de día/noche, Atención residencial. Además, se incluyen las prestaciones mediante servicios a través de la prestación económica vinculada al servicio, y la prestación económica de asistencia personal.

Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

DATOS RELATIVOS A LA TRAMITACIÓN ACUMULADA								
AÑO	PROVINCIA	SOLICITUD	FASE DE GRADO					FASE DE PIA
		INICIAL	Grado I	Grado II	Grado III	Sin Grado	Total con derecho	RESOLUCIONES PIA
2012	A Coruña	5.240	1.836	2.432	2.978	848	7.246	5.891
	Lugo	2.520	1.184	1.383	1.465	510	4.032	3.058
	Ourense	2.291	1.251	1.320	1.392	556	3.963	2.193
	Pontevedra	4.349	1.825	2.004	2.306	991	6.135	4.350
	TOTAL GALICIA 2012	14.400	6.096	7.139	8.141	2.905	21.376	15.492
2013	A Coruña	4.079	1.039	1.706	2.462	401	5.207	4.484
	Lugo	1.957	607	766	928	209	2.301	1.755
	Ourense	1.820	662	879	1.080	228	2.621	1.979
	Pontevedra	3.070	1.095	1.258	1.810	631	4.163	3.222
	TOTAL GALICIA 2013	10.926	3.403	4.609	6.280	1.469	14.292	11.440
2014	A Coruña	4.575	974	1.732	2.746	332	5.452	10.447
	Lugo	2.031	478	718	898	139	2.094	4.807
	Ourense	1.838	493	710	877	180	2.080	3.743
	Pontevedra	3.199	1.000	1.271	1.745	516	4.016	6.876
	TOTAL GALICIA 2014	11.643	2.945	4.431	6.266	1.167	13.642	25.873
2015	A Coruña	5.888	1.098	1.787	2.692	474	5.577	9.400
	Lugo	3.028	658	817	1.082	328	2.557	4.251
	Ourense	2.368	691	728	898	256	2.317	4.420
	Pontevedra	4.406	1.216	1.475	1.997	679	4.688	7.598
	TOTAL GALICIA 2015	15.690	3.663	4.807	6.669	1.737	15.139	25.669
2016	A Coruña	6.913	1.434	1.921	2.707	595	6.062	8.525
	Lugo	3.257	617	796	989	266	2.402	3.633
	Ourense	2.910	744	707	859	339	2.310	3.794
	Pontevedra	5.523	1.466	1.540	2.178	825	5.184	7.932
	TOTAL GALICIA 2016	18.603	4.261	4.964	6.733	2.025	15.958	23.884
TOTAL GENERAL		71.262	20.368	25.950	34.089	9.303	80.407	102.358

Fuente: Xunta de Galicia

DATOS DE SOLICITUDES DE REVISIÓN ACUMULADAS			
AÑO	PROVINCIA	REVISION GRADO	REVISION PIA
2012	A Coruña	2.544	1.389
	Lugo	1.043	434
	Ourense	1.121	419
	Pontevedra	2.334	960
	TOTAL GALICIA 2012	7.042	3.202
2013	A Coruña	2.390	1.183
	Lugo	716	548
	Ourense	1.471	422
	Pontevedra	2.071	935
	TOTAL GALICIA 2013	6.648	3.088
2014	A Coruña	2.513	6.497
	Lugo	975	3.645
	Ourense	1.189	3.216
	Pontevedra	2.056	6.100
	TOTAL GALICIA 2014	6.733	19.458
2015	A Coruña	2.602	4.200
	Lugo	1.106	2.224
	Ourense	1.418	2.308
	Pontevedra	2.197	2.759
	TOTAL GALICIA 2015	7.323	11.491
2016	A Coruña	2.540	2.460
	Lugo	1.325	855
	Ourense	1.370	746
	Pontevedra	2.498	1.893
	TOTAL GALICIA 2016	7.733	5.954
TOTAL GENERAL		35.479	43.193

Fuente: Xunta de Galicia

Datos a 31/12/2016 (activos)

Solicitudes	Dictámenes	Personas beneficiarias con derecho	Personas beneficiarias
79.530	77.804	66.494	49.101

P. benef.	Prom.	Telas.	Saf	cd/cn	Resd.	P.vincul.	P.coid.	P.ap	Total	Rt. pr./benf.
49.101	3.170	2.555	16.571	6.722	7.738	5.088	12.930	88	54.862	1,12

Total de prestaciones por servicio	Prestaciones económicas para cuidados familiares
41.932	12.930
76,43%	23,57%

- % de atención en relación a los beneficiarios reconocidos con derecho: **73,84%**.

Fuente: Xunta de Galicia

DATOS DEL OBSERVATORIO ESTATAL DE LA DEPENDENCIA

Año	Dependientes que perciben prestación	Dependientes con derecho a prestación	Dictámenes 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

Fuente: Observatorio Estatal de la Dependencia

Como en años anteriores, son frecuentes los retrasos en los procedimientos de dependencia. Antes destacaron en gran medida los retrasos de las solicitudes de prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar. Eran frecuentes y amplios debido a una mala praxis. Esta comenzó a corregirse en 2015, después de que por nuestra parte se transmitieran muchas valoraciones, recomendaciones o informes. Ahora ya se

resuelven con normalidad. Lo comprobamos a través de las respuestas a las quejas (por ejemplo, Q/977/16). Destacamos el efecto positivo que tiene esta nueva forma de actuar, que desatascó muchos expedientes y facilita a las personas dependientes y a sus familias un programa de atención acorde con sus expectativas.

Numerosas actuaciones de la institución consiguieron erradicar la mala praxis que retrasaba muchos expedientes que solicitaban la prestación por cuidados en el entorno familiar

Apreciamos retrasos que dieron lugar a recomendaciones. En la Q/13021/15 se detectó el retraso de una atención, en concreto de una prestación económica para un centro de día, por lo que realizamos una recomendación (ver resolución nº 5 de esta área), que fue aceptada y cumplida. En la Q/1134/16 confirmamos el retraso en el cumplimiento del programa de atención ya aprobado (residencia); la persona afectada seguía en la lista de espera, por lo que realizamos una recomendación a la consellería competente para que prestara la atención cuanto antes (ver recomendación nº 6 de esta área), pendiente de respuesta. En otros casos confirmamos retrasos de la resolución final (Q/979/16) y de la valoración de dependencia (Q/12638/16).

Como vemos en las estadísticas, sigue habiendo un número considerable de personas a la espera de recibir la prestación o el servicio que les corresponde. En muchos casos se trata de personas con dependencia moderada, incorporadas después de sufrir un considerable retraso en el calendario de implantación progresiva de la ley de dependencia.

En aplicación de la normativa más reciente de carácter estatal (acuerdo del Consejo Territorial de 2012 para la mejora del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que regula la capacidad económica y participación del beneficiario en el coste de las prestaciones) y autonómico (Decreto gallego 149/2013), se están dando reducciones de las anteriores prestaciones económicas o aumentos de los copagos. Confirmamos la legalidad de la mayor parte, pero también que las reducciones de las prestaciones o el incremento de los copagos son considerables y perjudican a las personas con dependencia y a sus familias.

Las reducciones de las prestaciones o los aumentos de copagos se hicieron de acuerdo con la legalidad, pero perjudicaron a los usuarios y sus familias

En relación con el copago de las residencias una queja mencionaba que había aumentado significativamente (Q/14529/15). La consellería matizó que el porcentaje de copago tiene carácter progresivo, puede ser inferior a los anteriores porcentajes, y que se garantiza un mínimo vital. Efectivamente, la normativa autonómica deja a salvo el llamado mínimo vital, una cantidad relacionada con la capacidad económica de la persona y suficiente para atender sus necesidades. Además se establecen límites de cobros.

A pesar de la regulación del mínimo vital se reciben quejas que señalan que no se respeta. En el caso de las libranzas de servicios se comprobaron situaciones inadecuadas, pero la consellería las rectificó (orden de 25 de febrero de 2015; no inferior al 25% de la cuantía máxima). Sin embargo, ahora las quejas se refieren a copagos de servicios, fundamentalmente plazas residenciales (públicas o concertadas). En los casos en que se cobran las llamadas prestaciones de análoga naturaleza a las de dependencia (complemento de gran invalidez, de hijo a cargo con discapacidad igual o superior al 75 %, y ayuda de tercera persona) la consellería realiza los cálculos de tal forma que se dejan a salvo cantidades reducidísimas. En el resto de los casos se respeta el mínimo vital. En diferentes ocasiones reclamamos que se corrigiera esta circunstancia. Formulamos una recomendación a la Consellería de Política Social para que se examine la conveniencia de hacer una interpretación de la norma que permita aplicar los límites de copago y el respeto del mínimo vital para los casos de rentas análogas a las prestaciones económicas de dependencia, o que, en caso de considerarse preciso, se examine la posible modificación de la citada normativa con el mismo fin (ver resolución nº 5 de esta área, Q/12585/15; y Q/13382/15). La consellería respondió que la interpretación que hace es la que se derivaba de los acuerdos del consejo territorial; no obstante, insistimos en la necesidad de tratar el asunto en los ámbitos de relación interadministrativa para aclarar esta situación y evitar los perjuicios que ocasiona. La consellería cumple la actual normativa en materia de copago y mínimo vital; sin embargo, desconocemos la razón de la diferenciación entre unas rentas y otras a los efectos del mínimo vital. No parece justificado el efecto perjudicial de no aplicarlo a las prestaciones análogas.

Es conveniente buscar una fórmula para respetar el mínimo vital de los copagos cuando se reciben rentas análogas a las prestaciones de dependencia

En cuanto a las compensaciones por fallecimiento sin atención, desde hace tiempo intentamos que se compensen o indemnicen de forma rápida y sencilla, sin necesidad de acudir a procedimientos complejos o a la vía judicial, cuando la responsabilidad resulta clara y fácil de cuantificar. La administración no puede ser la beneficiaria de sus retrasos, por lo que recomendamos un procedimiento específico y rápido, creado con el Decreto 15/2010 y la Orden de 2 de enero de 2012. Se están tramitando algunos casos, pero la aplicación práctica de este procedimiento resulta escasa debido las condiciones impuestas.

Una de esas condiciones es haber pagado la seguridad social del cuidador informal, a pesar de que todavía no se integró en sistema de dependencia. Así, una persona con dependencia había sido reconocida en 2008, pero falleció en 2015 sin atención, por lo que se solicitó la compensación (de lo no cobrado). Fue denegada argumentando que no debe concederse si el cuidador no estaba dado de alta en la seguridad social (Q/23347/15, Q/654/16, Q/947/16 y Q/12619/16). Indicamos que debería tenerse en cuenta que en 2007 los costes de la seguridad social eran asumidos por la administración (estatal) y el alta se hacía cuando se aprobaba el programa de atención, lo que no sucedió en este caso. Posteriormente dejó de asumirse el coste del alta; sin embargo, el alta se suele dar, en su caso, cuando comienza a percibirse la prestación, por lo que no es razonable entenderla como condición para la compensación. Además, la mayor parte de los retrasos y reclamaciones para compensación por fallecimiento sin atención se deben a propuestas de prestación económica por cuidados en el entorno familiar, y los cuidadores no suelen darse de alta. La consellería alegó que eso era lo previsto en su orden, por lo que se está obligando a reclamar por las vías ordinarias (responsabilidad patrimonial, judicial...), más complejas, caras y lentas, a pesar de la rapidez y simplicidad del procedimiento *ad hoc* para compensar una clara responsabilidad. En algún caso la negativa a la compensación por este motivo fue corregida por juzgados (Q/23347/15, por motivos similares a los señalados por esta institución).

Otra condición de la normativa de compensaciones es la falta absoluta de atención; conocimos que se había denegado una compensación por haber recibido antes un servicio municipal de ayuda en el hogar de libre concurrencia, es decir, al margen del sistema de dependencia, en el momento en que el grado I con que contaba el afectado no

daba derecho a la atención dentro del sistema (Q/13022/16 y Q/63651/16). Se llegó a cuantificar la prestación económica que hubiera correspondido, pero no se abonó debido al fallecimiento después de una larga espera, y tampoco se abonará nada a la familia, lo que no compartimos.

Por lo anterior creemos necesario modificar la forma de conocer las compensaciones; no obstante, en la actualidad se constatan menos retrasos, en especial en los casos en los que se pide prestación económica por cuidados en el entorno familiar, como vimos, por lo que se generan menos situaciones de este tipo.

Sería conveniente ampliar las compensaciones por fallecimiento sin atención a través de un procedimiento simplificado y rápido

Continúa la escasez de asistentes personales, como se comprueba en las estadísticas. La aprobación de estos servicios debería resultar más común, como se reclamó la queja Q/282/16. No obstante, el porcentaje de asistentes personales de Galicia se supera sólo en dos CCAA.

Algunas quejas se oponen al traslado forzoso de residencia como consecuencia del cambio de situación del usuario -de no dependiente a dependiente- (Q/725/16). Esa posibilidad resulta adecuada debido a la diferente tipología de los centros; sin embargo, la consellería señaló que no haría cambios de oficio y respetaría la voluntad de permanencia en la medida en que resultara posible, tal y como se reclamaba.

4. Los servicios para la atención a la dependencia

Los servicios residenciales en lista de espera se prolongan mucho tiempo. Esa lista objetiva los tiempos de espera, pero no justifica el incumplimiento de los plazos legalmente previstos para hacer efectivos los derechos subjetivos. Alguna queja se refiere a que las listas de espera no son públicas (Q/607/16); su solución exigiría tener en cuenta los problemas legales que ello puede plantear en materia de protección de datos especialmente protegidos.

Desde hace tiempo apreciamos un déficit de plazas residenciales en las ciudades o los entornos metropolitanos, lo que con frecuencia obliga a que las familias se vean obligadas a pedir las plazas en lugares alejados, algo muy perjudicial debido al desarraigo que provoca. Este

año volvimos a comprobarlo (Q/607/16). Ante la práctica imposibilidad de acceder a una plaza cercana se aconseja que se amplíe el ámbito territorial de la solicitud, lo que mejora la posición en la lista de espera. Por ello reclamamos de la consellería que equilibre la oferta a la demanda en los entornos urbanos. El pasado año se comprometió a abordar el problema e informó de que había aprobado nuevas plazas en esas áreas y licitaría más plazas residenciales. Más recientemente se aprobó la creación de 7 nuevas residencias en las ciudades gallegas.

Se respondió positivamente a la advertencia de falta de plazas residenciales en las ciudades

En otras ocasiones las esperas en las listas afectan a los servicios municipales de ayuda en el hogar (SAH). Es habitual que las administraciones intervinientes (autonómica y local) atribuyan la responsabilidad a la otra. Es lo que apreciamos en la queja Q/266/15. La prestación material del servicio corresponde al ayuntamiento, en este caso Camariñas, pero es la consellería quien aprueba el programa de atención, por lo que tiene que coordinarse con el ente local. El servicio municipal no se prestaba todas las horas aprobadas (11 de las 50 aprobadas), por lo que recomendamos a al Ayuntamiento de Camariñas que urgentemente aclarara las causas y solucionara la situación, y a la Consellería de Política Social que aclarara su relación con las administraciones locales a los efectos de definir las plazas de los servicios municipales que se ofertan en cada ayuntamiento (ver resoluciones nº 2 y 3 de esta área). El ayuntamiento no lo aclaró, por lo que debe entenderse que rechazó lo recomendado, y la consellería explicó la forma de actuar a la hora de valorar el número de plazas ofertadas, en cuya financiación también debe participar la administración local. También confirmamos que el Ayuntamiento de Punxín no había prestado el servicio de ayuda en el hogar aprobado en el programa de atención (Q/896/16).

5. La atención a las personas con diversidad funcional

La promoción de los derechos de las personas con diversidad funcional o con discapacidad es una prioridad, dada la necesidad de propiciar la efectividad de los derechos de estas personas. Aunque el progreso en esta materia es continuo, siguen siendo muchas las carencias que sufren y los derechos que resultan vulnerados.

La tasa de empleo entre las personas con discapacidad resulta baja, por lo que es imprescindible su fomento. Es especialmente relevante la reserva legal para acceder al

empleo público, que afecta al 7% de las plazas convocadas cada año. Dentro de esta cuota a su vez se reserva el 2% para personas con discapacidad intelectual, cuya empleabilidad padece aún más trabas. Hemos insistido en la necesidad de cumplir este cupo y por primera vez este año se han convocado determinadas plazas de la administración autonómica en esta cuota (orden de 25 de febrero de 2016, DOG de 7 de marzo, en la categoría 003 -ordenanza y otras- del grupo V de personal laboral de la Xunta de Galicia). Nos felicitamos por ello, puesto que es un importante avance en materia de inclusión laboral.

Una queja reclamó que la reserva se extendiera a las listas de interinos, como en otras comunidades (Q/12981/16). La consellería competente indicó que modificaría la normativa para permitirlo. Se trata de una modificación reclamada de forma especial por las organizaciones de defensa de los derechos de las personas con diversidad funcional y por el Valedor do Pobo, puesto que la contratación temporal tiene un peso elevado en determinados sectores de la administración.

Así pues, ambas medidas de la administración autonómica son un importante avance en favor del empleo de las personas con discapacidad intelectual, incluso en el ámbito privado, puesto que la administración debe jugar un papel ejemplarizante en este terreno.

Hemos insistido en la necesidad de un cupo para personas con discapacidad intelectual en las oposiciones. Este año se han convocado las primeras plazas y se anunció que la reserva se extendería a las listas de empleo temporal

No obstante, la cuota de reserva afecta a todas las administraciones, también a los ayuntamientos. En este ámbito nos vimos en la necesidad de solicitar aclaración de la actuación del Ayuntamiento de Santiago de Compostela, que ofertó 46 plazas, pero ninguna para los turnos de discapacidad (Q/64875/16). Al cierre del informe estamos valorando la respuesta municipal.

Desde hace tiempo apreciamos numerosos y considerables retrasos en las tramitaciones de las valoraciones de discapacidades, tanto las solicitudes como las revisiones. A pesar de que la consellería competente nos informó de que había adoptado medidas para mejorar los tiempos de respuesta, en especial en los equipos más retrasados, seguimos

confirmando amplios retrasos, sobre todo en Pontevedra (también en otras áreas). Conocimos los amplios retrasos en el área de Pontevedra puestos de manifiesto por los servicios sociales de Sanxenxo (Q/12869/16) y Cambados (Q/12868/16); otros también en Pontevedra (Q/12716/16, Q/12774/16 y Q/63797/16), con plazos de resolución de 24 meses; uno en A Coruña (1 año, Q/63809/16); y otro en Santiago de Compostela (algo menos de un año, Q/14212/15).

La consellería alegaba que los retrasos no producen efectos perjudiciales porque su resultado se retrotrae a la solicitud; sin embargo comprobamos que en algunos casos los perjuicios son claros (transportes colectivos, plazas de aparcamiento, prestaciones económicas de personas mayores, reconocimiento de derechos en mutualidades, oposiciones...). Un claro ejemplo lo conocimos en la queja Q/595/16, con un retraso considerable que afectó a una persona que pretendía presentarse a una oposición del SERGAS en el turno de personas con discapacidad. Al cierre del informe estamos realizando una recomendación para que se eviten este tipo de perjuicios.

Siguen los prolongados retrasos en las valoraciones de discapacidades, que generan algunos importantes perjuicios a los afectados

Anteriormente recomendamos la creación de una “tarjeta de discapacidad” que facilitara la acreditación voluntaria de las personas con discapacidad cuando sea preciso (resolución nº 25 del área de servicios sociales del Informe de 2014; Q/20303/14), lo que aceptó la consellería, que este año aprobó la orden de 20 de julio por la que se crea la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad y se regula el procedimiento para su obtención.

Recomendamos la “tarjeta de discapacidad” para facilitar la acreditación; este año la consellería la puso en marcha



Seguimos recibiendo quejas por la no equiparación de las personas con incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez -y de las clases pasivas- con las personas con discapacidad, por lo que reclamamos la aplicación de la normativa reguladora de los derechos de las personas con discapacidad (Real Decreto Legislativo 1/2013, art. 4 -ley de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social- y Real Decreto 1414/2006 -no será exigible resolución o certificado del IMSERSO o órgano competente de la Comunidad Autónoma para acreditar la discapacidad por incapacidad permanente, que se acreditará con la resolución correspondiente del INSS). Se dan casos de falta de reconocimiento de la extensión cuando se solicita para la exención del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica (IVTM). Iniciamos una actuación de oficio para reclamar la generalización de la exención. Este año formulamos una recomendación a la Diputación Provincial de A Coruña para que no se denegara la exención a una persona con pensión de jubilación de clases pasivas por inutilidad permanente (ver resolución nº 5 de este área; Q/224/16); el afectado había tenido un coche exento anteriormente, pero cambió de coche y se denegó la nueva solicitud, en contra del criterio anterior. La diputación reafirmó su criterio, pero reconoció el carácter controvertido del asunto, por lo que trasladó nuestra recomendación a los ayuntamientos para que adoptaran las medidas que consideraran. En algún caso ya se reconoce la exención. También acercó una sentencia de un Juzgado del contencioso-administrativo de A Coruña que desestima el recurso del reclamante. También recomendamos que no utilizara términos como “minusválidos” o “personas con minusvalía”, lo que aceptó. Otro caso similar lo conocimos respecto del Ayuntamiento de Oleiros, que tampoco reconoció el derecho a la exención, por lo que le dirigimos una recomendación similar (ver resolución nº 7 de esta área, Q/13364/16), a la que respondió en el mismo sentido que la diputación.

En algún ámbito es habitual que no se reconozca la extensión que mencionamos, especialmente en cuanto a algún impuesto local, como el IVTM. Por eso, ante la negativa de algunos ayuntamientos, los afectados exponen la necesidad de que la Consellería de

Política Social reconozca y acredite su discapacidad, para lo cual el carné puede ser un instrumento útil. En principio a consellería no se mostró partidaria de acreditar esa extensión; entiende que se trata de situaciones y procedimientos distintos, uno relativo a la capacidad para desarrollar el puesto de trabajo o las actividades de la vida diaria, y otro para conocer el grado de discapacidad general, lo que es correcto. También resalta que ambos tienen equiparación legal. No obstante, a la vista de la negativa de algunos ayuntamientos a reconocer esa equiparación y la acreditación de la discapacidad con la documentación propia de las incapacidades, algo que contradice lo previsto en el Real Decreto 1414/2006, parece necesario replantearse la necesidad de que la consellería expida un documento acreditativo de las personas con incapacidad laboral, preferiblemente el carné, aunque con los matices que considere necesarios, de acuerdo con la argumentación (correcta) de la propia consellería. En este mismo sentido se pronunció el Defensor del Pueblo Andaluz y el departamento competente lo aceptó. Esta cuestión se trasladó a la consellería con motivo de la queja Q/63648/16.

Se dan casos de falta de equiparación de las personas declaradas incapacitadas laboralmente con las personas con discapacidad, sobre todo en el ámbito local

En informes anteriores dejamos constancia de la imposibilidad de usar un vaso terapéutico por los usuarios del centro de atención a personas con discapacidad Souto de Leixa, de Ferrol, a pesar de ser un recurso muy útil para ellos, por lo que recomendamos insistentemente que se facilitara su uso. La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y la anterior Consellería de Trabajo y Bienestar firmaron finalmente un acuerdo por el que se establecía el uso compartido entre ese centro y el de educación especial contiguo, donde se ubicaba el vaso. No obstante, su apertura se demoró en diferentes ocasiones, lo que también conocimos este año (Q/13079/16), aunque finalmente se informó que se pondría en funcionamiento el 2 de diciembre de 2016, es decir, con un retraso de meses.

También recibimos quejas de los padres, madres y tutores de usuarios del Souto de Leixa por la falta de constitución formal de los órganos de participación y por la imposibilidad de acudir a las visitas institucionales a las instalaciones (Q/23072/16). En el curso de la queja la consellería se comprometió a constituir formalmente los órganos de representación y participación previstos en la normativa y que se vigile por la inspección; y a informar de forma individualizada sobre el estado de los usuarios mediante un

sistema de personal responsable y horarios de tutorías, que también comprobará la inspección.

Destaca la dificultad de las personas con discapacidad intelectual en el tránsito de la educación especial a la atención a la dependencia al cumplir la edad establecida (hasta 21 años). En ese momento deberían contar con una expectativa de cambio que garantizara la continuidad del servicio adecuado, sin períodos de desatención. Después de nuestras intervenciones la consellería cambió su posición y anunció que regularía la continuidad de las personas que finalizan el ciclo educativo en la misma entidad. El cambio hace posible la continuidad por arraigo, como comprobamos en el caso de varios usuarios de un centro asociativo de Vilagarcía de Arousa (Q/13771 a 13774/15 y Q/14272/15). En definitiva, se posibilita la permanencia en los centros en los que recibieron el ciclo educativo mediante la incorporación de plazas del sistema de dependencia.

La consellería también se comprometió a mejorar la disposición de plazas para la continuidad de los usuarios de centros asociativos mediante conciertos sociales.

Se adoptaron medidas recomendadas para evitar el desarraigo de las personas con discapacidad intelectual mediante su permanencia en el centro al cumplir la edad límite de educación especial y el fomento de los conciertos sociales

Una asociación de autismo transmitió si difícil situación por tener que devolver parte de la subvención recibida por problemas en las justificaciones (Q/126/16). La actuación de la administración se justificó, pero era conveniente apurar las posibilidades para impedir el perjuicio a la asociación y a sus usuarios. La consellería requirió un informe de la asesoría jurídica para evitar o minorar en lo posible los perjuicios.

Un niño con TEA (autismo) no podía estar con su perro de apoyo en la fila de entrada al colegio (Q/14593/15), por lo que entramos en contacto con la dirección y con la Consellería de Política Social, que se mostraron partidarios de facilitar ese apoyo justificado, para lo que contactarían con la delegación territorial de la consellería competente en educación, con lo que el asunto se resolvió sin recibir noticia de ningún incidente posterior.

6. La necesidad de resolver las carencias de accesibilidad

Seguimos recibiendo un buen número de quejas por falta de accesibilidad o de adaptaciones razonables. Constatamos que se necesita seguir mejorando, por lo que reclamamos de las administraciones políticas activas y exigentes en materia de accesibilidad.

El 4 de diciembre del 2017 vence el plazo legal para la adaptación de muchos lugares y servicios. Por ello hemos iniciado un informe especial sobre accesibilidad, que pretendemos presentar en el Parlamento de Galicia coincidiendo con esa fecha. Para ello hemos recabado la colaboración de las organizaciones más representativas en Galicia de los diferentes sectores de la diversidad funcional (COGAMI, ONCE, FADEMGGA-Plena Inclusión- y de la Federación gallega de asociaciones de sordos, todos integrantes del CERMI). Con ellas hemos firmado un compromiso de colaboración para que aporten su perspectiva de los problemas de accesibilidad de las personas con discapacidad física, visual, auditiva o intelectual en Galicia. Agradecemos a todas estas organizaciones su colaboración.

En diciembre de 2017 acaba el plazo para muchas adaptaciones; estamos redactando un Informe Especial sobre accesibilidad con las organizaciones más representativas

Resaltamos la importancia del “plazo legal” para las adaptaciones pendientes debido a que muchas respuestas a quejas consisten en recordar sin más que aún no ha vencido ese plazo. Por nuestra parte rechazamos esa simplificación y solemos recordar que las *adaptaciones progresivas* exigen una planificación y deben ejecutarse de forma continuada durante el amplio plazo concedido. Si todas o la mayor parte esperan al último momento lo previsible es que no se realicen. La administración debe exigir tal planificación y su cumplimiento. Lo hemos recordado en numerosas valoraciones dirigidas a diferentes consellerías y lo hemos subrayado en los informes dirigidos al Parlamento. Ante la proximidad de la fecha límite, si no se da cuenta de adaptaciones realizadas, de la planificación de las pendientes y del cumplimiento de un calendario realista, a la llegada de esa fecha nos encontraremos con la cruda realidad del incumplimiento de muchos aspectos de esta importante cuestión y con ello con la vulneración de los derechos reconocidos desde hace tiempo, pero que desgraciadamente siguen sin cumplirse, a pesar del amplio margen temporal que se dejó para ello.

Además, todavía no se desarrolló la ley 10/2014, de accesibilidad (Q/282/16). La Consellería de Política Social respondió que tiene previsto que el texto legal se apruebe en el segundo trimestre de 2017, por lo que estaremos atentos al cumplimiento de este compromiso, que constituye una necesidad.

No se ha desarrollado la ley de accesibilidad; se comprometió para el segundo trimestre de 2017, a lo que estaremos atentos

En este terreno juegan un papel principal los planes municipales de accesibilidad, que deben desarrollarse progresivamente y culminarse en muchos puntos en la fecha límite señalada. Ante las diferentes quejas relativas al Ayuntamiento de Ames éste dio cuenta de su plan de accesibilidad y de su implantación progresiva, citando diferentes adaptaciones. Este año recibimos quejas por las carencias de taxis adoptados (Q/63717/16) y plazas reservadas para personas con movilidad reducida en ese ayuntamiento (Q/64935/16), aunque finalmente nos informó de que solucionaría ambas circunstancias; había hecho el estudio sobre las plazas, estaba ejecutando las mejoras y las acabaría en abril de 2017. También se promovieron quejas por la falta de accesibilidad en edificios públicos de ese ayuntamiento (policía local, oficinas de urbanismo, juzgado de paz, registro civil, y otras), cuya adaptación se comprometió (Q/63716/16, Q/63621/16 y Q/133/16).

En Santiago investigamos la falta de atribución de una plaza de garaje adaptada para una persona con movilidad reducida en un edificio de nueva promoción (Q/23999/14). La promotora no dio explicaciones, por lo que la consellería competente finalmente nos informó de que “ante la falta de respuesta” advirtió de la posibilidad de sancionar a la empresa (Ruafer), por lo que estaba adoptando las medidas adecuadas.

Se trató la falta de accesibilidad de una casa como consecuencia del recrecimiento de la carretera cercana, que impedía la salida a una persona usuaria de silla de ruedas de Abadín (Q/23517/15 y Q/12414 a 12470/16). Después de diferentes intervenciones ante el ayuntamiento éste se comprometió a realizar las adaptaciones necesarias. En Lugo se reclamaron varias actuaciones que finalmente ejecutó el ayuntamiento (Q/85/16).

Confirmamos deficiencias en accesibilidad en campamentos de verano organizados por la administración autonómica (Q/63585/16); después de nuestra actuación la consellería se comprometió a determinadas actuaciones para solucionar los problemas de accesibilidad

y a garantizar la correcta autonomía de los usuarios en las instalaciones de Gandarío. Por su parte, el centro público de atención María Mariño, de A Coruña, se comprometió a reparar la rampa que había quedado inutilizada (Q/13262/15).

Para conocer la accesibilidad en los transportes urbanos (autobuses) iniciamos una actuación de oficio en la que reclamamos información a todos los ayuntamientos (Q/402/16). Los medios de comunicación y diferentes quejas indicaban que la mayor parte de los autobuses urbanos ya están adaptados para personas con discapacidad, pero siguen teniendo problemas para usarlos. El presidente de la Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (COGAMI) cita como ejemplo la protesta de un actor que paró varios autobuses en Madrid porque no lo dejaban subir con su silla de ruedas. Califica de pésima la accesibilidad al transporte urbano en las ciudades de Galicia; o las paradas o el vehículo no están adaptados.

Los medios señalaron que en Santiago de Compostela dos buses no contaban con rampa y en otro no funcionaba. Además, si la rampa es manual se necesita un acompañante, por lo que se solicitó al ayuntamiento que modificara la ordenanza para eliminar la obligatoriedad del acompañante, lo que se rechazó en 2014. De los 52 vehículos, 18 tienen rampa automática y 23 manual. El ayuntamiento señaló que aún no se había cumplido el plazo legal.

Otros ayuntamientos afirman que la mayoría de su flota de buses urbanos está adaptada a personas con discapacidad. En A Coruña y Ferrol el 100 % cuentan con rampa. En la primera había algún bus de repuesto sin adaptar, pero la empresa estaba acabando su adaptación. Sin embargo, es habitual que los usuarios los vean sin adaptar. Ferrol cuenta con 17 buses (13 circulan a diario), todos adaptados. Con todo, los afectados relatan sus dificultades (algunos solo cuentan con un espacio y no pueden subir dos personas, a veces el espacio está ocupado por carros de bebés, no son capaces de llegar al conductor para abonar el billete y es él quien tiene que desplazarse, y en ocasiones tiene que dejar su puesto para accionar la rampa manual). En Ferrol se dio un caso similar al protagonizado por el actor.

En Vigo (121 buses) el 90 % están adaptados. Sin embargo, se observa que muchos autobuses pasan de largo porque la rampa está averiada. Pasan varios autobuses hasta que llega al que poder subir con normalidad. En Lugo 17 de los 22 autobuses son accesibles. Con la nueva concesión se adaptarán el 100 %. Y Ourense cuenta con 29 autobuses adaptados sobre una flota de 38, y con un tren que va a las termas (existen dos unidades).

A estos inconvenientes se suma que muchas paradas no tienen marquesina y otras están en medio de la carretera.

El transporte interurbano por carretera se encuentra en peor situación, como señala COGAMI. Hay empresas que tienen algún autobús de piso bajo, pero hay que avisar con varios días de antelación para tenerlo disponible y para que la empresa “desmunte” los asientos; a la vuelta no puedes utilizarlo. El presidente de COGAMI califica la situación de “tercermundista”. El problema en los entornos rurales es aún más grave, con paradas alejadas de las viviendas.

Muchas respuestas a quejas sobre este asunto consisten en recordar que aún no ha vencido el plazo de adaptación. Por nuestra parte rechazamos esa simplificación, como ya desarrollamos anteriormente.

La respuesta de los ayuntamientos con servicio de transporte urbano fue la siguiente:

-Santiago de Compostela: cuenta con 41 autobuses adaptados (78,8 %), 18 con rampa automática y 23 con rampa manual. La distribución se hace en función de la demanda de viajeros con movilidad reducida. El ayuntamiento añade que “en la actualidad se está preparando la documentación para la prestación del servicio de transporte colectivo urbano de viajeros que dará cumplimiento estricto a la totalidad de la normativa en materia de accesibilidad”.

-A Coruña: dispone de 93 autobuses totalmente adaptados y con locución y aviso visual de parada.

-Vigo: toda la flota dispone de sistema de accesibilidad a través de plataforma eléctrica y sistema *Kneeling*. También dispone de un servicio puerta a puerta. Además, se realizarán revisiones semanales de los sistemas de accesibilidad de toda la flota y mantenimientos mensuales de los sistemas, creación de un protocolo de incidencias, y plan de sustitución de rampas averiadas (en 2015, 7, y en 2016, 5). También se adquieren nuevos vehículos con sistemas más avanzados de accesibilidad.

-Ourense: señala que “para septiembre (de 2016) sale a concurso la concesión del transporte urbano, donde el pliego de condiciones obliga a la retirada de todos los vehículos que no tengan rampas PMRSR”.

-Lugo: tiene 25 autobuses y todos tienen plataforma accesible, 11 con doble plataforma (manual y eléctrica).

Con las respuestas proporcionadas se constata un continuado avance en la accesibilidad del transporte urbano en Galicia y una adecuada planificación para el cumplimiento total de las exigencias de adaptación en el momento en que vena el plazo legal, para lo que queda poco tiempo. Es preocupante el estado de las adaptaciones de los vehículos de transporte interurbano. Estos problemas los examinaremos con detalle en el próximo informe especial sobre accesibilidad que presentaremos al Parlamento de Galicia.

Se constatan avances en la accesibilidad del transporte urbano y una adecuada planificación, pero es preocupante el estado de las adaptaciones del transporte interurbano

En Vigo conocimos que la empresa concesionaria se había comprometido a mejorar la situación después de pedir disculpas a un usuario afectado. Permanecemos atentos a esas mejoras, que trataremos en el informe especial sobre accesibilidad. Más comunes son las deficiencias en los autobuses interurbanos (Q/282/16), respecto de los que se comprueban carencias con frecuencia, aunque deben quedar solucionadas pronto, lo que testaremos a través del citado informe especial. Una asociación se refirió a la falta de accesibilidad en la estación de FF.CC. de O Barco de Valdeorras (Q/64859/16), lo que confirmamos, a pesar de lo cual la empresa pública responsable (dependiente del Estado) no dio cuenta de futuras mejoras.

En la Q/14364/15 se ponía de manifiesto que un menor con discapacidad intelectual no podía seguir sus estudios cuando debía empezar su etapa no obligatoria debido a la retirada del taxi que antes asumía la consellería de educación, a la no adaptación del transporte interurbano y escolar, y a la falta de otros recursos, como el 065 (Q/14364/15). Las respuestas de los órganos informantes se adaptaban a los preceptos que mencionaban. Sin embargo, su efecto y la falta de medidas de promoción llevaban a confirmar la queja, lo que era tanto como confirmar la injusticia de que esta persona no pueda proseguir sus estudios comunes no obligatorios, el bachillerato, en iguales condiciones que otras personas, por lo que consideramos necesario buscar soluciones. Se anunció una convocatoria de ayudas para sufragar estos gastos (Consellería de Política Social); que se tramitarían medidas urgentes para actualizar el sistema de transporte público y se contactaría con la empresa concesionaria de la zona para informarle de la

necesidad de destinar los vehículos accesibles a los servicios demandados (Consellería de Infraestructuras y Vivienda); y que el 065 comenzó a realizar algún trayecto.

Por su parte, en otras quejas se reclamaron ayudas para la adaptación de coches, que la consellería no presta (Q/589/16). Indicamos que en el informe especial sobre accesibilidad incluiremos un estudio sobre la materia y un comentario para que se creen las ayudas que se consideren. Sí existen beneficios fiscales (exención del impuesto de matriculación, de circulación y rebaja en el IVA). También existen ayudas de la Consellería de Infraestructuras y Vivienda para la adquisición de taxis adaptados (https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2016/20160715/AnuncioG0423-300616-0001_gl.html).

Las asociaciones de personas sordas pusieron de manifiesto la necesidad de instalar bucles magnéticos en lugares de uso público. Con motivo de la visita de la valedora a Pontevedra un grupo de personas con discapacidad auditiva reclamó por la ausencia de ese servicio en Pontevedra (Q/1081/16). La Consellería de Política Social respondió que estaba tramitando una orden para subvencionar a través de los ayuntamientos mejoras en accesibilidad, y entre las posibles mejoras incluiría los sistemas de comunicación a toda la población, tales como bucles magnéticos. Por su parte el Ayuntamiento de Pontevedra reconoció que aún no los tenía en sus dependencias, pero se comprometió a instalarlos.

También destacaron las carencias en el acceso a la cultura y el ocio de las personas con discapacidad auditiva, especialmente en los cines. En 2013 formulamos una recomendación para promoverlo; la consellería la aceptó, pero siguieron apreciándose importantes carencias (queja de oficio Q/13680/15), puesto que faltaba la tecnología adecuada (gafas especiales o atriles). Planteamos a la Consellería de Política Social la necesidad de promover el acceso normalizado. Se comprometió a proporcionar a las asociaciones, los cines o las personas sordas los medios complementarios que permitan disfrutar del ocio en las salas de cine.

La Consellería de Política Social respondió positivamente a nuestras recomendaciones para ayudar a la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva al ocio, fundamentalmente al cine, y a instalar bucles magnéticos

Reclamamos la creación de plazas personalizadas para personas con movilidad reducida, algo que ya existe en algunas ciudades gallegas. El Ayuntamiento de Santiago de Compostela se comprometió a ello, aunque sin fecha de ejecución, por lo que insistimos en ello.

7. La llegada de refugiados y la necesidad de mejorar las políticas de apoyo

Uno de los problemas de mayor alcance al que nos enfrentamos en la actualidad en Galicia y en el resto de España y Europa es la llegada masiva de solicitantes de asilo y refugio. Ante ello reclamamos (en unión con el resto de los Defensores del Pueblo Autonómicos) una política más activa y eficaz. También solicitamos información de la Xunta de Galicia (Consellería de Política Social) con el fin de conocer la situación actual de sus políticas de acogida y como se desarrollan ante el aumento de las necesidades.

Los Defensores del Pueblo Autonómicos reclamamos una política más activa y eficaz para abordar la llegada masiva de solicitantes de asilo y refugio y respetar su dignidad y derechos

Tanto los trámites para dar respuesta a las solicitudes (en el marco del Derecho Internacional y del ordenamiento interno) como el programa de reubicaciones y reasentamientos son materias de competencia estatal, que se planifican y gestionan por el ministerio competente a través del citado programa. Por su parte, las competencias en materia social de las administraciones autonómicas se ejercen (con posterioridad) en Galicia por la Consellería de Política Social. No obstante, debido al carácter horizontal de la materia, que se refiere a muchos ámbitos, la intervención de otras consellerías es muy relevante (vivienda, educación, sanidad). La gestión del programa autonómico corresponde a las entidades ACCEM y Cruz Roja.

Según la Consellería de Política Social, las dos entidades gestoras informan de que en la actualidad hay 144 personas refugiadas en primera y segunda fase. Estas personas están repartidas entre las cuatro provincias gallegas, en las localidades de Sarria, Coruña, Vigo y Carballeda de Valdeorras, concentrándose mayoritariamente en A Coruña. Se trata de personas de nacionalidades diversas; entre las más significativas están Venezuela, Siria, Irak, Honduras y Ucrania, y en muchos casos se trata de familias con menores.

La consellería informó de que colabora con esas entidades facilitando y resolviendo los problemas que pueden surgir en la acogida, entre los que destacan los recursos residenciales que facilita el IGVS en distintas localidades, la escolarización de los menores, el acceso a las prestaciones sanitarias y el acceso a los servicios sociales en las localidades de residencia. La Dirección General de Inclusión Social mantiene reuniones de coordinación periódicas con las entidades gestoras del programa para conocer y tratar de resolver las dificultades que se planteen.

Según la información que transmite el ministerio, la previsión es que en los próximos meses se agilice de forma notable la gestión de las reubicaciones y reasentamientos, por lo que es probable que se dupliquen las plazas en Galicia. Permanecemos atentos a la correcta gestión de nuestras competencias para abordar adecuadamente este grave situación que afecta a los derechos humanos de muchas personas.

Ante la crisis humanitaria que afecta a numerosísimos refugiados en Europa los Defensores del Pueblo Autonómicos (Andalucía, Cataluña, Canarias, País Vasco, Aragón, Comunidad Valenciana, Castilla y León, Navarra y Galicia) hemos hecho pública una declaración en la que mostramos nuestra consternación por la situación que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en todo el continente, mientras los Estados miembros de la Unión Europea tramitan pocos procedimientos de acogida (“con cuentagotas”). Reclamamos que se adopten con rapidez medidas destinadas a proteger eficazmente la vida, la integridad, los derechos y la dignidad de cientos de miles de seres humanos, muchos de ellos niños, obligados a huir de sus países debido a conflictos devastadores, merecedores de protección internacional. Denunciamos el escaso cumplimiento de los compromisos de reubicación y reasentamiento de las personas refugiadas en toda la Unión Europea y en particular en España, lo que impide que las CCAA podamos cumplir las funciones de acogida. Reclamamos la superación del lento sistema actual de acogida y que se favorezca la coordinación con las CCAA para posibilitar una gestión más rápida y capaz que permita dar respuesta a la magnitud del problema. Constatamos que hasta ahora no se ha ofrecido una respuesta adecuada a los solicitantes, lo que hace precisas otras estrategias para afrontar el “cataclismo humanitario al que se está enfrentando Europa”.

En la misma dirección se pronuncia la Declaración de Tirana, de 8 de septiembre de 2016, firmada por el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) y la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), organizaciones a las que pertenece el Valedor do Pobo (también la rubricaron la Asociación de los Ombudsman del Mediterráneo -AOM- y la Asociación de los Ombudsman de la Francofonía -AOMF-).

Para conocer en detalle la posición de los defensores de las CCAA pueden consultarse: - Declaración conjunta de los Defensores del Pueblo Autonómicos ante la crisis humanitaria de los refugiados; y -El papel de las Comunidades Autonómicas en la actual crisis de refugiados; apuntes para su análisis.

Las diferentes quejas sobre el curso de procedimientos de solicitud de refugio y asilo fueron trasladadas a la Delegación del Gobierno en Galicia y a la Consellería de Política Social (por ejemplo, Q/64081/16).

8. El impago de las pensiones de Venezuela

Iniciamos una actuación de oficio ante la preocupación por los impagos de las pensiones de personas que trabajaron y cotizaron en Venezuela. Se recibieron numerosas comunicaciones por diferentes medios que daban cuenta de amplios retrasos en los pagos de las pensiones de españoles, muchos de ellos gallegos, que desarrollaron toda o parte de su vida laboral en Venezuela y que retornaron a España. Posteriormente se recibieron diferentes quejas por el mismo asunto (Q/63732/16, Q/63782/16 y otras). Algunos efectos de los retrasos pueden ser desahucios de viviendas, cortes de suministros domésticos o tener que reclamar ayudas sociales o aplazamientos de deudas.

Tras confirmar esta realidad la Valedora do Pobo se dirigió al Defensor del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela para solicitar su colaboración “en pro de la pronta restitución de los derechos de las personas afectadas”. Hace muchos meses que el Instituto Venezolano de Seguros Sociales no paga estas pensiones, lo que está provocando graves situaciones personales y familiares en el ámbito económico y social. Recientemente conocimos el caso de una persona a la que no se paga desde hace 16 meses. A la vista de la falta de respuesta desde Venezuela hemos pedido la mediación del presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), a la que pertenecemos tanto el Defensor venezolano como el Valedor.

Realizamos diferentes acciones ante la preocupación por los impagos de las pensiones de personas que trabajaron y cotizaron en Venezuela, muchas gallegas

9. La atención a las personas sin techo

Desde hace tiempo conocemos dos quejas por la situación de varias personas sin hogar y su comportamiento contrario a la ordenanza de convivencia de Santiago de Compostela (Q/35804/15 y Q/39390/15). Los vecinos y empresarios del casco histórico padecen frecuentes alteraciones de las normas de convivencia (orinar y defecar, consumir bebidas en la vía pública, increpar o asustar a los transeúntes...), por lo que muchos ciudadanos evitan la zona. Tras estos hechos existe un problema social del que son víctimas personas sin hogar ni trabajo, tal y como relatan las propias quejas, por lo que reclaman que se les preste auxilio, pero también que se garanticen los derechos de los demás.

La situación se confirmó por la amplia documentación recabada, en especial el informe de la policía local de Santiago de Compostela. El ayuntamiento aceptó la existencia del problema y la necesidad de solventarlo. Como detallamos en el pasado informe, realizamos una intensa labor de información y mediación, que continuamos este año, con el fin de promover soluciones urgentes, atender a los afectados y evitar las continuadas alteraciones de las normas de convivencia cívica. El ayuntamiento puso en marcha programas de atención (pisos con características específicas, entre otras medidas), pero después de mucho tiempo la situación sigue igual. También reclamó la participación de las otras administraciones, en especial la autonómica.

Dado que la situación de ambos problemas sigue siendo la misma al cierre del informe nos encontramos redactando una recomendación para que el Ayuntamiento de Santiago de Compostela aborde urgentemente la situación personal y social de los protagonistas y se garanticen sus derechos, por medios propios, en colaboración con las otras administraciones con competencia en la materia, o por derivación a medios ajenos, en razón de la evaluación conjunta de las circunstancias; y para que de forma urgente haga cumplir las normas municipales en materia de convivencia, puesto que desde hace tiempo se producen habituales conculcaciones. Permanentemente se están incumpliendo las normas mínimas de convivencia, lo que resulta de competencia municipal. Deben aportarse los recursos asistenciales precisos en razón de las circunstancias, sin que ello prevalezca o anule el debido respeto a los derechos del resto de las personas, como sucede.

Recomendaremos al Ayuntamiento de Santiago de Compostela que garantice los derechos de las personas sin hogar y haga cumplir las normas municipales en materia de convivencia, que desde hace tiempo se conculcan habitualmente

10. La atención sociosanitaria a personas con enfermedad mental

También este año apreciamos carencias en materia sociosanitaria para la atención de las personas con enfermedad mental. La atención de la Consellería de Sanidad se hace desde la perspectiva de la rehabilitación, la integración y la lucha contra el estigma de cara a la normalización mediante recursos hospitalarios y ambulatorios, según señala. En cuando a los recursos sociosanitarios, las personas con trastorno severo con déficit funcional recuperable cuentan con dotaciones específicas para ser atendidos; el SERGAS cuenta con 540 plazas para la atención del trastorno de larga evolución. Además, existen recursos complementarios no hospitalarios para personas con trastorno mental crónico y severo, las unidades de apoyo comunitario (pisos protegidos, unidades de apoyo social intermedio y unidades residenciales). El SERGAS dispone de 192 plazas en pisos protegidos, 904 plazas en centros de rehabilitación social y 119 plazas en unidades residenciales.

También en el ámbito sociosanitario las Consellería de Sanidad y de Política Social firmaron un convenio para el trabajo conjunto de apoyo y atención a las personas con enfermedad mental de duración prolongada, curso crónico y estabilizadas desde el punto de vista sanitario. La Consellería de Política Social facilita la derivación de las personas que estén en situación de discapacidad y/o dependencia a centros residenciales de promoción de la autonomía o atención a la dependencia ajustados a sus necesidades psicosociales, siempre que no dispongan de red social adecuada, y el SERGAS facilita el apoyo al centro para los cuidados sanitarios, en especial la salud mental, y desarrolla un programa de formación continuada de los profesionales de los centros para los cuidados de personas con trastornos mentales.

Así pues, la consellería competente en materia sanitaria cuenta con recursos específicos en materia sociosanitaria para la atención de las personas con enfermedad mental, pero también se hacen derivaciones a centros de promoción de la autonomía y atención a dependencia de personas estabilizadas. En ellos no se descuida la atención a la salud mental; en dichos centros se facilita apoyo para los cuidados específicos y se proporciona formación de los profesionales.

Lo expuesto no quiere decir que la no se den situaciones en las que los recursos no resulten adecuados, lo que habría que examinar de forma individual. Los servicios sociales normalmente orientan su actuación hacia el sistema de dependencia, que no siempre tiene recursos específicos para atender este tipo de situaciones, como comprobamos en alguna queja (Q/12487/16). Pero se dispone de recursos de carácter sanitario o sociosanitario (hospitalarios, extrahospitalarios, recursos de más larga estancia, recursos sociosanitarios de ambas consellerías...), como vimos. No obstante, es común apreciar ciertas carencias en el terreno sociosanitario, por lo que realizaremos un estudio monográfico de la materia.

La administración autonómica cuenta con recursos sanitarios y sociosanitarios para atender a las personas con enfermedad mental, pero se aprecian carencias en este último aspecto

En la queja Q/597/16 el *Movemento Galego da Saúde Mental* señala que se dan ingresos de personas con enfermedad mental en residencias no adecuadas; como ejemplo señala que una enferma murió por atragantamiento en una residencia para ancianos y discapacitados intelectuales. Sin embargo, una posible relación causa-efecto del fallecimiento y la falta de atención adecuada se conocería en el procedimiento derivado de la denuncia de sus familiares, por lo que serían estos quienes conocerían los detalles y en su caso podrían promover las acciones que consideraran.

11. Las ayudas por hijos menores de 3 años

La denegación de ayudas por hijos menores de 3 años motivó nuevas quejas (por ejemplo, Q/396/16). La deducción autonómica por nacimiento o adopción de hijos no se puede hacer por quienes carecen de la obligación de declarar, por lo que se crean ayudas equivalentes; sin embargo, en ocasiones existe la obligación de declarar sin que a su vez se pueda ser beneficio de la deducción, a pesar de tratarse de situaciones económicas precarias. Se trata de una situación injusta, lo que trasladamos a la consellería, que respondió que estudiaría nuestra petición. Concluyó que supondría un incremento de gasto no consignado que resulta inviable en la actualidad, aunque seguirá estudiando esa posibilidad. Pero al tiempo informó de que había adoptado medidas en la línea indicada; había incrementado el presupuesto destinado a la prestación (de 1,8 millones a 3 millones en 2016), y puso en marcha nuevas medidas de apoyo, como las ayudas directas

de 1.200 € por nacimiento o adopción de menores de un año, dotada con 18 millones y que llegará a 8 de cada 10 familias.

Como respuesta al criterio que le trasladamos la Consellería de Política Social aumentó el presupuesto para ayudas por hijos menores de 3 años y puso en marcha nuevas medidas por nacimiento o adopción

12. Quejas no admitidas a trámite y remitidas a otros defensores

Sólo 12 quejas (4,38%) no fueron admitidas a trámite por carecer de los requisitos formales establecidos en la ley del Valedor do Pobo (art. 18), o por concurrir las circunstancias enumeradas en sus arts. 20 y 21. Las circunstancias que motivan la no admisión son el conocimiento judicial presente o pasado de la queja; la no actuación previa de la administración competente; la ausencia de indicios de actuación irregular de la administración; y la naturaleza jurídico-privada del problema. En cualquier caso, siempre se comunica la inadmisión, se explica el motivo de esa decisión, y se informa al interesado de lo más oportuno en la defensa de sus derechos o intereses legítimos, si observamos que existe una posible actuación alternativa.

Por su parte, 3 quejas se remitieron a la defensora del pueblo (1,09%), por tratarse de asuntos de competencia de la Administración General del Estado.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/12585/15	Cuantía del copago de una residencia pública	Consellería de Política Social 23-03-16	NO ACEPTADA	Q/12585/15
2 y 3	Q/266/15	No prestación de horas aprobadas del servicio municipal de ayuda en el hogar	Consellería de Política Social 4-04-16	ACEPTADA	Q/266/15
			Ayuntamiento de Camariñas 4-04-16	NO ACEPTADA	
4	Q/13021/15	Retraso en la atención a la dependencia	Consellería de Política Social 20-06-16	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/13201/15
5	Q/224/16	Denegación de exención del IVTM a una persona con discapacidad por incapacidad laboral	Diputación Provincial de A Coruña 30-09-16	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/224/16
6	Q/1134/16	Retraso en el ingreso en residencia (lista de espera)	Consellería de Política Social 04-01-17	PENDIENTE	Q/1134/16
7	Q/13364/16	Denegación de exención del IVTM a una persona con discapacidad por incapacidad laboral	Ayuntamiento de Oleiros 03-01-17	PENDIENTE	Q/13364/16

V- CONSIDERACIONES FINALES

La mayoría de las quejas del área se refieren a situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social, en aumento desde el comienzo de la crisis, a retrasos en la atención a la dependencia, y a la conculcación de derechos de personas con discapacidad.

Las quejas por exclusión social o riesgo de caer en ella requieren una respuesta inmediata; si no se tramitan, resuelven y ejecutan con prontitud pierden su sentido. La mayoría de las quejas por riesgos ya no se refieren a demoras; aún así, confirmamos las reclamaciones por retrasos que recibimos, pero esos retrasos no se prolongaron, puesto que la respuesta a las quejas suele acompañarse de la resolución. Las quejas relativas a

risgas se centraron en su retirada o suspensión o en la falta de reconocimiento de complementos. Esto último se debe en gran medida a que aún no se ha desarrollado la ley.

Realizamos numerosas actuaciones en contra de desahucios y de determinadas cláusulas abusivas de entidades financieras en contratos de hipoteca. También fueron necesarias actuaciones contra la pobreza energética.

Las quejas en materia de dependencia siguen refiriéndose a retrasos, pero en menor medida, sobre todo después de que numerosas actuaciones de la institución consiguieran erradicar una mala praxis que retrasaba muchos expedientes (prolongados retrasos en las solicitudes de prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar).

Ahora la mayor parte de las quejas por dependencia se refieren a problemas con los copagos, la disminución de las libranzas o las listas de espera para servicios. Las reducciones de las prestaciones o los aumentos de copagos se hicieron de acuerdo con la legalidad, pero perjudicaron a los usuarios y a sus familias.

Es conveniente buscar una fórmula que permita respetar el mínimo vital de los copagos cuando se reciben rentas análogas a las prestaciones de dependencia y ampliar las compensaciones por fallecimiento sin atención mediante un procedimiento simplificado y rápido que evite acudir a otras vías.

Las plazas residenciales son escasas, sobre todo en los entornos urbanos, algo que ponemos de manifiesto desde hace tiempo. La consellería respondió positivamente a la advertencia de falta de plazas y anunció medidas para corregirla, entre ellas la creación de 7 nuevas residencias en las ciudades.

En materia de atención a la discapacidad son frecuentes las quejas por falta de accesibilidad o adaptaciones. En diciembre de 2017 acaba el plazo para muchas de ellas, por lo que estamos redactando un Informe Especial sobre accesibilidad con las organizaciones más representativas de defensa de los derechos de las personas con diversidad funcional (ONCE, COGAMI, FADEMGA-Plena Inclusión y Federación de asociaciones de personas sordas). Muchas respuestas a quejas consisten en recordar sin más que aún no ha vencido ese plazo. Por nuestra parte rechazamos esa simplificación y solemos recordar que son necesarias adaptaciones progresivas, planificadas y ejecutadas de forma continuada durante el amplio plazo concedido.

La Consellería de Política Social respondió positivamente a nuestras recomendaciones para ayudar a que las personas con discapacidad auditiva accedan a los centros de ocio, fundamentalmente a los cines, y a instalaciones con bucles magnéticos.

No se ha desarrollado la ley de accesibilidad, aunque la consellería competente se ha comprometido a que el desarrollo se apruebe en el segundo trimestre de 2017.

Recomendamos la tarjeta de discapacidad para facilitar la acreditación y este año la Consellería de Política Social la puso en marcha. Se dan casos de falta de equiparación de las personas declaradas incapacitadas laboralmente con las personas con discapacidad, sobre todo en el ámbito local, por lo que se plantea la conveniencia de acreditar esta forma de discapacidad (equiparada legalmente) mediante el carné o de cualquier otra forma que evite estas situaciones.

Hemos insistido en la necesidad de un cupo para personas con discapacidad intelectual en las pruebas de ingreso en la administración. Este año se han convocado las primeras plazas y se anunció que la reserva se extendería a las listas de empleo temporal. También se adoptaron medidas recomendadas para evitar el desarraigo de las personas con discapacidad intelectual mediante la permanencia en su centro al cumplir la edad límite de educación especial, con la creación de plazas del sistema de dependencia, y con el fomento de los conciertos sociales.

Los Defensores del Pueblo Autonómicos reclamamos una política más activa y eficaz para abordar la llegada masiva de solicitantes de asilo y refugio y respetar su dignidad y derechos.

Realizamos diferentes acciones para que cesen los impagos de pensiones de personas que trabajaron y cotizaron en Venezuela, muchos de ellas gallegas.

Conocimos que permanecen sin garantía los derechos de las personas sin hogar del casco histórico de Santiago de Compostela, por lo que reclamamos del ayuntamiento que aborde su situación y también haga cumplir las normas municipales en materia de convivencia, de su competencia, puesto que desde hace tiempo se conculcan habitualmente.

La administración autonómica cuenta con recursos sanitarios y sociosanitarios para atender a las personas con enfermedad mental, pero se aprecian carencias en este último aspecto. Por ello pretendemos realizar un documento especial sobre la materia.

Como respuesta al criterio que le trasladamos la Consellería de Política Social aumentó el presupuesto para ayudas por hijos menores de 3 años y puso en marcha nuevas medidas por nacimiento o adopción.

ÁREA DE EMIGRACIÓN Y TRABAJO

I. INTRODUCCIÓN

El área de emigración y trabajo abarca las materias relacionadas con emigración e inmigración, trabajo y seguridad social.

En esa área se recibe un volumen importante de quejas cuya competencia corresponde al Defensor del Pueblo

ya que, por la materia que se contempla en el apartado de trabajo y seguridad social, buena parte de las actuaciones administrativas objeto de supervisión se corresponden con órganos dependientes de la Administración central del Estado (solicitud de pensiones, prestaciones de desempleo, reconocimiento de incapacidades, etc.).

En lo que se refiere al área de trabajo y seguridad social, el Estado tiene competencia exclusiva sobre la legislación laboral, sin perjuicio de su ejecución por los órganos de las Comunidades Autónomas (artículo 149.1.7º).

En el artículo 29.1 del Estatuto de autonomía de Galicia se establece que corresponde a la Comunidad Autónoma la ejecución de la legislación del Estado en materia laboral, asumiendo las facultades, competencias y servicios que en este ámbito, y en el nivel de ejecución, ostenta actualmente el Estado con respecto a las relaciones laborales, sin perjuicio de la alta inspección de este.

Así mismo en el artículo 33.2 se establece que en materia de seguridad social corresponderá a la Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica del Estado, salvo las normas que configuren el régimen económico de la misma. Le corresponde también a nuestra comunidad la gestión del régimen económico de la seguridad social en Galicia, sin perjuicio de la caja única.

La mayoría de las quejas que fueron atendidas en esta área se refieren a cuestiones cuya competencia le corresponde al servicio público de empleo de Galicia

de forma que se admiten a trámite para seguir el procedimiento habitual de investigación.

Mediante el Decreto 289/1997, de 9 de octubre, la Comunidad Autónoma de Galicia asumió las funciones y servicios transferidos por la Administración del Estado referidos a la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación, correspondiéndole a la Consellería de Traballo e Benestar el ejercicio de las competencias y funciones, entre otras materias, en lo relativo a las políticas activas de empleo. Con fecha 5 de octubre de 2015 se publica el Decreto 116/2015, del 4 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia pasando la Consellería de Economía, Emprego e Industria a tener entre otras las competencias de proponer y ejecutar las directrices generales del gobierno en el ámbito laboral, que engloba las competencias en materia de políticas activas de empleo y política laboral, a través de la Secretaría Xeral de Emprego.

Una gran parte de las quejas recibidas durante 2016 se refieren a cuestiones cuya competencia le corresponde al Servicio Público de Empleo de Galicia, tramitándose todas ellas ante la Secretaría Xeral de Emprego, afectando la mayoría a la Dirección Xeral de Orientación e Promoción Laboral.

Las quejas que hacían referencia a cuestiones relacionadas con la Seguridad Social unas han sido directamente tramitadas a través de las distintas Direcciones Provinciales afectadas y otras derivadas directamente al Defensor del Pueblo, tal como se expone a lo largo de este informe.

II. DATOS CUANTITATIVOS

En el año 2016 se han presentado 79 quejas en esta área. Fueron admitidas a trámite 41 de las cuales 33 fueron concluidas y 8 se encuentran en tramitación.

Fueron remitidas al Defensor del Pueblo 17 y 21 quejas fueron inadmitidas.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	79		79	
Admitidas	41	51,90 %	41	51,90 %
No admitidas	21	26,58 %	21	26,58 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	17	21,52 %	17	21,52 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	33	80,49 %	33	80,49 %
En trámite	8	19,51 %	8	19,51 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2014	0	3	3	3	0
2015	7	13	20	20	0

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Como queda señalado en el epígrafe anterior el número de quejas admitidas a trámite durante el año 2016 fueron 41. Junto a ellas se tramitaron 20 que se habían presentado en años anteriores.

Las quejas más numerosas de las admitidas a trámite se refieren fundamentalmente a empleo, centradas esencialmente en cuestiones que hacen referencia a los cursos de formación, ayudas para promoción de empleo autónomo, retrasos en el pago de ayudas concedidas para transporte y conciliación, ayudas a desempleados en formación, sobre la titulación exigida para un curso de desempleo, sobre convocatoria de cursos AFD en el año 2015, etc., todas ellas relacionadas con la Consellería de Economía, Empleo e Industria.

Se han presentado también un número significativo de quejas contra el Instituto Nacional de la Seguridad Social, una gran parte de ellas motivadas por denegaciones de solicitudes de incapacidad laboral. Otros asuntos sobre los que se han presentado quejas en relación al INSS hacen referencia a solicitud de pensión por fallecimiento de la persona con la que convivía, denegación de la tarjeta sanitaria europea, alta médica a una persona que se considera incapacitada, solicitud de nueva valoración de la situación socio-sanitaria de un trabajador autónomo, descuentos en la pensión de jubilación.

Otras quejas presentadas hacen referencia a información sobre riesgos laborales, sobre el conjunto de ingresos de una pensión contributiva del Reino Unido, etc.

Como ya hemos dicho la mayoría de las quejas hacen referencia cuestiones relacionadas con el empleo y la formación, y el INSS. Sin embargo hemos creído necesario detallar el contenido de alguna queja más para tener una visión más completa de las cuestiones que plantean los ciudadanos en la oficina del Valedor do Pobo y que se tramitan en esta área.

1. Trabajo

Se han presentado bastantes quejas relativas a cursos de formación cuya gestión corresponde al Servicio Público de Empleo de Galicia.

El Servicio Público de Empleo de Galicia integra todas las unidades de la Administración Autonómica que prestan servicios o ejercen funciones en el ámbito de las políticas activas de empleo en la Comunidad Autónoma.

Se entienden por políticas activas de empleo el conjunto de acciones desarrolladas en los ámbitos de la orientación laboral, de mejora y capacitación de las personas demandantes y trabajadores proporcionándoles formación y experiencia profesional, y de intermediación entre ofertas y demandas, para mejorar las posibilidades de acceso al empleo por parte de personas desempleadas, o adoptar y actualizar los conocimientos y habilidades de personas trabajadoras que deseen mejorar su empleo.

Todas las quejas presentadas en esta área guardan relación con las políticas activas de empleo desarrolladas por la Xunta de Galicia.

- **Abono incorrecto de ayudas al transporte en cursos de formación.**

Se nos presentan quejas por esta cuestión al considerar que las ayudas que perciben por este concepto no están siendo bien abonadas.

En la queja Q/71/16 se nos indica que le corresponde una ayuda al transporte con motivo de la asistencia a un curso de formación subvencionado por la Xunta. Indica que su domicilio está en otro municipio situado a 30 Kms. del centro de formación, viéndose obligado a utilizar su vehículo particular. Aunque está empadronado en otro municipio figura inscrito en la oficina de empleo del municipio en el que se celebra el curso. La Xunta le abona en concepto de transporte la cantidad correspondiente a los kilómetros que existen entre el centro de formación y el domicilio que figura en la inscripción en la oficina de empleo. Reclama que tiene derecho a que le paguen la cantidad correspondiente a los kilómetros que existen desde su domicilio de residencia. Nos indica que presentó reclamación en este sentido y que fue desestimada.

Recabada información a la Consellería de Economía, Emprego e Industria nos responden diciendo que efectivamente el denunciante solicitó una ayuda de transporte en vehículo propio, por participar en el curso 865/2015, al amparo de la Orden de 28 de mayo de 2015, por la que se establecen las bases reguladoras y se procede a la convocatoria pública de subvenciones para la concesión de bolsas de ayudas para personas trabajadoras y desempleadas que participan en acciones formativas de formación profesional.

No pudo ser atendida su reclamación porque la citada orden establecía que la ayuda al transporte en vehículo propio tiene como domicilio de referencia el que figure en su demanda de empleo y, en consecuencia, lo que le corresponde es la cantidad que multiplica 0.10 céntimos por 4 Km. y 74 días de asistencia. Se concluyó el expediente al

entender que no existía una actuación irregular por parte de la consellería que aplicó correctamente la norma que regulaba la convocatoria.

- **Retraso en los pagos de ayudas por cursos de formación.**

Son muy numerosas el número de quejas presentadas por este motivo y todas ellas son similares. Ayudas solicitadas y concedidas, cursos ya finalizados y demoras de varios meses en el pago de las mismas. Hacemos referencia a alguna de la quejas. En la Q/296/16 se nos informa que a pesar de haber transcurrido varios meses desde la finalización del curso no ha percibido las ayudas por transporte, minusvalías, hijos a cargo menores de 6 años e itinerario personalizado de inserción, ayudas concedidas y no abonadas.

Solicitada la correspondiente información se nos comunica que efectivamente con fecha 26/12/2016 se aprobó la resolución favorable a la concesión de la ayuda solicitada, resolución fiscalizada el 06/04/2016 por la intervención territorial, encontrándose pendiente de pago.

En el expediente Q/292/16 se nos informa que llevan 9 meses sin percibir las ayudas a desempleados en formación, encontrándose en esta situación el 68 % de las personas con derecho a percibir esas ayudas.

Solicitada la información correspondiente la Consellería de Economía, Emprego e Industria nos indica que el interesado presentó la solicitud de ayuda el día 21/07/2015, aprobándose dicha solicitud el día 02/12/2015. Con fecha 11/04/2016 se encuentra el expediente pendiente de fiscalización en la intervención territorial y una vez finalizado se procederá al abono de la cantidad reconocida.

En el expediente Q/366/16 se nos informa que el día 21/07/2015 se inicia la acción formativa y el día 29/07/2015 solicita la ayuda, finalizando la acción formativa el día 11/12/2015. El día 14/12/2015 la consellería le informó resolviendo la concesión de una bolsa de asistencia vinculada a un itinerario personalizado de inserción (IPI), de 9 euros por día asistido.

Ante el retraso en el abono de la ayuda nos indica que se puso en contacto telefónico en varias ocasiones con la consellería sin obtener ningún tipo de respuesta, desconociéndose cuando se podrá llevar a cabo el pago de la ayuda concedida. Solicitada información se

nos comunica que con fecha 06/04/2016 se fiscalizó el pago por la intervención territorial y se procederá al abono de la cantidad reconocida.

Idénticas o similares situaciones se nos exponen en los expedientes Q/406/16; Q/407/16; Q/430/16; Q/555/16, etc.

En relación al contenido de estas quejas en las que se pone de manifiesto la demora en el pago de las bolsas y ayudas a personas desempleadas que participan en acciones de formación profesional para el empleo debemos señalar que ya en el informe del año 2015 hacíamos referencia a esta cuestión.

No es posible abonar estas ayudas en el ejercicio cuando la concesión se produce en una fecha en la que el presupuesto está cerrado, teniendo en consecuencia que aplazar los pagos para el ejercicio siguiente. Como el presupuesto no se abre hasta ya avanzado el primer trimestre provoca que los expedientes de pago se demoren en su tramitación ante intervención para su fiscalización, sin cuyo trámite no puede procederse al abono de la ayuda reconocida.

No entendemos las razones que justifican que ayudas solicitadas en julio se concedan en diciembre, haciendo imposible su pago en el ejercicio en el que se celebran los cursos y provocando con la demora en los pagos serias dificultades en personas que se encuentran en una situación de precariedad.

En el caso de que tuviese que ser así entendemos que las acciones presupuestarias de cierre de un ejercicio y apertura del siguiente deben realizarse en el menor plazo posible para evitar demoras en la tramitación de obligaciones formalmente reconocidas evitando el perjuicio a terceros.

- **Otro tipo de quejas.**

Existen varias quejas en esta área que hacen referencia a otras cuestiones. En los expedientes Q/902/16 y Q/12614/16 se hace referencia a la falta de respuesta a sendos recursos de reposición habiendo transcurrido largamente el plazo establecido por la ley para su resolución, resolviéndose, con nuestra intervención, en ambos casos.

En el expediente Q/63836/16 se hace referencia al mal funcionamiento de la página web del Servicio Público de Empleo de Galicia, en relación a los acceso con el certificado y DNI de la oficina virtual. Problema debido a las tareas de mantenimiento vinculadas a la renovación de certificados que obligó a interrumpir el servicio durante unos días, estando plenamente operativo en todo momento el acceso por usuario y clave.

En el expediente Q/63726/16 se nos pone de manifiesto el desacuerdo con la no admisión en un obradoiro de empleo, tramitada la queja hemos podido apreciar que se han aplicado los principios de igualdad, mérito, capacidad, transparencia e imparcialidad.

De la casuística de las quejas recibidas durante 2016 se deduce que en su gran mayoría no se aprecian actuaciones irregulares de la administración en sentido estricto.

No obstante entendemos que debe hacerse una reflexión relativa al ámbito más subjetivo de los casos, pues en las circunstancias que vivimos, con una coyuntura económica complicada y socialmente sensible, con un nivel de paro todavía muy elevado, por parte de los servicios públicos debe de hacerse un esfuerzo para que las personas afectadas en procesos como los que relatamos vean sus expectativas y oportunidades atendidas en tiempo y forma. Es importante igualmente que el trato dispensado a los ciudadanos, demandantes de empleo y formación, no sea únicamente correcto y atento, sino también comprensivo con las, muchas veces, delicadas situaciones derivadas de la realidad socio-económica.

2. Seguridad Social

Por lo que respecta a la materia de seguridad social el número de quejas no es muy elevado y tratan sobre cuestiones que quedan al margen de la labor de supervisión de la oficina del Valedor do Pobo. En alguna de ellas, como en la que trata el expediente Q/63922/16, se requiere nuestra intervención como consecuencia del procedimiento iniciado por el INSS para el reintegro de prestaciones de la seguridad social indebidamente percibidas, teniéndoles que responder que son procedimientos abiertos no finalizados sobre los que no existe una resolución firme, no pudiendo por tanto supervisar ninguna actuación e indicándoles que al ser el INSS un organismo dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, tendrá que dirigirse una vez que exista un

resolución, al Defensor del Pueblo, institución que tiene la competencia para supervisar la administración general del Estado.

En otros casos (Q/63848/16), se nos informa de un problema en relación con la reducción de jornada por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. Debido a un problema con la Mutua no se le estaba cotizando el 100 %, tal como establece el artículo 237.3, párrafo segundo del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Seguridad Social. Una vez puestos en contacto con el INSS trasladándole esta situación le informamos al interesado que se ha comprobado la situación, debida a que no se había transmitido correctamente por la Mutua, habiéndose solucionado ya.

Se nos presenta también una queja, Q/63793/16, donde se pone de manifiesto que habiéndosele concedido una pensión por jubilación anticipada, aplicándosele una reducción del 16 % sobre la base reguladora, había presentado un escrito, una vez cumplidos los 65 años, solicitando se revisase el importe de su pensión. Por parte del INSS se le remitió una resolución denegatoria sin que haya presentado ningún recurso posterior.

La queja ha sido concluida y archivada, después de haber recibido información del INSS. Se le comunicó que la reducción del porcentaje que se aplica sobre la base reguladora es de carácter permanente, es decir, no se aplica solo durante los dos años que anticipó la jubilación, y las revalorizaciones irán siempre calculadas sobre el importe inicial de la pensión.

Se han presentado también dos quejas en relación con la Inspección de Trabajo, en la Q/63709/16, se solicita que se le informe de las inspecciones realizadas, como consecuencia de sus denuncias, a una empresa. Puestos en contacto con la Inspección Provincial de Trabajo nos remite la información requerida que le ha sido trasladada puntualmente al interesado.

En otro caso, se presenta una denuncia, Q/62836/16, que solicitada el anonimato, en la que se informa de la situación ilegal de trabajadores inmigrantes en una empresa. Puestos en contacto con la Inspección de Trabajo, se nos informa de las actuaciones llevada a cabo como consecuencia de nuestra intervención.

Queremos poner de manifiesto en todos estos casos, la atención, amabilidad y la pronta respuesta que hemos recibido de los Directores Provinciales del INSS y los Jefes de la Inspección de Trabajo, con los que nos hemos puesto en contacto para la tramitación de estas quejas. Han colaborado en todo momento con esta oficina para informarnos y resolver, en su caso, los asuntos que les planteábamos.

Otro tipo de cuestiones que se nos ha planteado en esta área a lo largo del año 2016, han estado relacionadas con las denegaciones de solicitudes de incapacidad laboral por parte del INSS. En casi todos los casos hemos procedido a enviar el expediente al Defensor del Pueblo al entender que esta Institución no puede cuestionar las valoraciones médicas ni las resoluciones que adopta la administración en base a dichas valoraciones, no procediendo nuestra intervención. Las remitimos al Defensor del Pueblo al entender que, si lo estima conveniente, puede dentro de sus competencias, solicitar la revisión de los informes emitidos.

3. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo y quejas no admitidas.

Como ya hemos expuesto se han remitido al Defensor del Pueblo casi todas las quejas en las que se ponía de manifiesto la disconformidad con la denegación de solicitudes de incapacidad laboral. Todas las quejas remitidas al Defensor del Pueblo se relacionaban con cuestiones dependientes de la Administración Central del Estado, relacionadas con permisos de residencia, solicitud de pensión por fallecimiento de la persona con la que convivía, devolución de prestación contributiva de desempleo, alta médica por el INSS de una persona que se considera discapacitada, accidente laboral y actuación de la mutua laboral, etc.

En relación con las quejas inadmitidas la mayoría tiene que ver con cuestiones sobre las que no recae una actuación administrativa previa y en algunos casos se relacionan con denegaciones de incapacidad laboral que ha sido recurridas en el juzgado de lo social encontrándose en algunos casos con sentencias firmes y en otros pendientes de sentencia. Existe alguna donde se nos solicita que le recomendemos algún abogado especializado en temas de incapacidades, o embargos de salarios por deudas empresariales.

En todos los casos en los que se inadmite la queja se exponen los motivos y cuando es posible se ofrecen soluciones alternativas por las que puede optar.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

V- CONSIDERACIONES FINALES

Tras el análisis y valoración de lo actuado a lo largo del año 2016 en esta área podemos diferenciar claramente dos tipos de quejas que se centran, la mayoría, en cuestiones relacionadas con las políticas activas de empleo y en reclamaciones por denegación de incapacidades laborales por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Estos dos grandes bloques de quejas tienen también una tramitación diferente.

Todas las relacionadas con las políticas activas de empleo se tramitan en estas oficinas recabando información, fundamentalmente ante la Secretaría Xeral de Emprego.

No podemos decir que observemos actuaciones irregulares por parte de la administración pero sí consecuencias que ocasionan perjuicios a los ciudadanos beneficiarios de las ayudas para personas desempleadas que participan en acciones formativas. En el informe del año 2015 incidíamos también en esta cuestión.

Observamos que en las respuestas recibidas se nos informa que las solicitudes de bolsas y ayudas se presentan a mediados de año y se resuelven en el mes de diciembre, haciendo imposible que esas obligaciones puedan atenderse dentro del ejercicio y ocasionando perjuicios a las personas beneficiarias, la mayoría en situación de precariedad, que tienen que hacer frente a unos gastos que se les abonan meses después de haber finalizado la acción formativa.

Si se condiciona el abono de estas ayudas a la apertura del presupuesto sería necesario que las actuaciones presupuestarias y contables del cierre de un ejercicio y de apertura

del siguiente se realizasen en el menor plazo posible para evitar estas demoras en la tramitación de las obligaciones reconocidas y en consecuencia adelantar los pagos.

En cuanto al segundo bloque de quejas, como ya hemos afirmado se centrar fundamentalmente en reclamaciones al INSS. Una parte de ellas las hemos tramitado directamente con las Direcciones Provinciales y otras las hemos remitido al Defensor del Pueblo por no tener la oficina del Valedor do Pobo competencias para supervisar la actuación del INSS.

Aunque no ha sido necesario efectuar recomendaciones ni sugerencias dirigidas a la administración, sí consideramos oportuno, como ya hicimos constar en el informe del año 2015, que dada la naturaleza del problema que motiva las quejas y la especial sensibilidad y, en algunos casos, situación de precariedad, que caracteriza a los interesados debe procurarse un especial esmero en el trato al ciudadano por parte de la administración, ofreciendo una respuesta más rápida, sin dilaciones ni demoras, a los problemas que estos plantean.

AREA DE SANIDAD

I. INTRODUCCION

La propia existencia del sistema de sanidad pública encuentra amparo a nivel constitucional al estar reconocida la protección de la salud como un derecho fundamental del Título I “De los derechos y deberes fundamentales”. Son los poderes públicos los encargados de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. El desarrollo de este derecho a nivel legislativo, institucional y organizativo ha conllevado la creación de un sistema público sanitario cuyo despliegue normativo ha permitido la creación de un Sistema Nacional de Salud y su correspondiente catálogo de prestaciones con el fin de garantizar a todo el Estado español las condiciones básicas y comunes para una atención integral, continuada y adecuada. La estructura organizativa de un estado de autonomías como el nuestro ha configurado un sistema sanitario complejo en el que el estado central asume la responsabilidad de áreas estratégicas como la coordinación general, la legislación sanitaria básica, la definición de la cartera de servicios básica, la política farmacéutica y la cooperación entre las diferentes regiones autónomas. Las comunidades autónomas tienen a su vez poderes de planificación y capacidad para organizar sus servicios de salud, respetando la cartera de servicios básica fijada por el gobierno central.

A partir de la estructura organizativa señalada, es fácil comprender como las directrices estatales básicas condicionan la atención sanitaria prestada por el Sistema Gallego de Salud, y sin duda, una de las medidas con mayor impacto de los últimos años, el Real Decreto-ley 16/2012 para garantizar la sostenibilidad del SNS y mejorar la calidad de sus prestaciones, ha conllevado importantes y trascendentales implicaciones en el sistema de salud gallego.

Las medidas de sostenibilidad financiera han originado un considerable aumento de reclamaciones de ciudadanos que, en esencia, consideran amenazado uno de los pilares fundamentales de nuestro estado de bienestar como es el de la asistencia sanitaria.

Este aumento de la intervención del Valedor do Pobo en el área de sanidad, que empezó a tener relevancia ya en el año 2013 con 147 expedientes, se ha mantenido constante desde entonces, llegando en el año 2016 a registrarse hasta un total de 274 reclamaciones (158 quejas en el año 2014 y 256 en el ejercicio 2015).

Aún a riesgo de ser redundantes, dado que ya en informes anteriores se pusieron de manifiesto los aspectos fundamentales de esta reforma sanitaria, consideramos que resulta de interés hacer nuevamente un pequeño esbozo de los cambios registrados, pues la pervivencia de las medidas adoptadas continúa condicionando el tipo de solicitudes de amparo que se registran en el Valedor do Pobo. La configuración del actual marco socio-sanitario después del año 2012 se centra principalmente en los siguientes aspectos:

- Prescripción farmacéutica: introducción del sistema de copago en medicamentos y otros productos farmacéuticos; ampliación de los supuestos de exclusión de la prestación farmacéutica en el sistema nacional de salud de medicamentos y productos sanitarios; y sistema de fijación de los precios para los medicamentos y de precios de referencia, entre otros.

- Catálogo de prestaciones del SNS: es sustituido por la “cartera común de servicios”, en la que se diferencia entre varias categorías de prestaciones o servicios en función de su financiación con cargo a los fondos públicos, estableciéndose tres modalidades: básica, suplementaria y de servicios accesorios. Se contempla la posibilidad de que las comunidades autónomas puedan aprobar sus carteras de servicios introduciendo técnicas, tecnologías o procedimientos no contemplados en la cartera común, de forma que la cartera común es la que fija el montante que financia el Servicio Nacional de Salud, mínimo garantizado en cualquier parte del territorio español, pero que puede ser complementado por la comunidad autónoma.

- Recuperación del concepto de asegurado: se vincula el derecho al acceso de la protección de la salud en función de la vinculación de los ciudadanos con la Seguridad Social, prescindiendo del carácter universal hasta ese momento vigente. Esta modificación supuso que los inmigrantes irregulares dejaron de ser beneficiarios de la tarjeta sanitaria a partir del 1 de septiembre de 2012 pudiendo acceder ahora a la asistencia sanitaria gratuita solamente en caso de enfermedad grave o accidente a partir de esa fecha (exceptuando a las embarazadas y los menores de edad que sí tendrán reconocido el derecho). Algunas comunidades autónomas han ejecutado diversas medidas para atender a este colectivo, variando así la atención de un territorio a otro. En Galicia, se ha implantado el *Programa de protección social de la salud pública*.

No cabe duda que estas medidas han condicionado el contenido de los expedientes de queja que se tramitan en la institución, y por lo tanto la agrupación y presentación de

nuestra actividad. Las reclamaciones sobre el acceso a determinados medicamentos o prestaciones sanitarias es uno de los aspectos que perviven con mayor intensidad a día de hoy. No obstante lo anterior, en otros expedientes, los reclamantes basan su queja en situaciones provocadas por ajustes en la financiación sanitaria que no están recogidos expresamente en la reforma sanitaria mencionada, sino que, a su juicio, derivan de recortes presupuestarios que afectan de forma directa a la asistencia sanitaria, no sólo en el aspecto cualitativo sino también en el cuantitativo. Así, un volumen importante de expedientes se origina a raíz de las quejas de usuarios que perciben cambios sustanciales del sistema de gestión y provisión de la sanidad pública, en aras de la contención del gasto, en los que no ven mejora en la eficiencia del sistema sino que, al contrario, reprochan la minoración tanto del personal sanitario como de los recursos materiales. Las críticas inciden en que las consecuencias de esta situación de control del déficit público han conllevado reducción de profesionales sanitarios, incremento de las listas de espera o cierres de servicios sanitarios.

Además de lo anterior, también es preciso señalar que el defensor del pueblo gallego sigue recibiendo reclamaciones cuya fundamentación se basa en presuntas vulneraciones de derechos que han constituido actividad ordinaria de supervisión por parte de esta institución desde su creación. Evidentemente, algunas materias se han visto agravadas por la particular y excepcional época de crisis económica que nos ha tocado vivir, como son los expedientes relativos a las demoras en la atención sanitaria, pero otras son llamadas de atención sobre aspectos que tienen una incidencia constante y habitual en esta defensoría, como puede ser la relación entre profesionales de la sanidad y usuarios o las discrepancias sobre valoraciones médicas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El cómputo total de quejas recibidas en nuestra institución durante el año 2016 se eleva a 50.368 expedientes, número que sin duda resulta llamativo pero que tiene una clara explicación: la institución computa expedientes de forma individualizada que se originan a raíz de la firma de numerosos reclamantes que denuncian un mismo asunto. En este ejercicio se registró una queja múltiple integrada por 50.042 expedientes originados por una petición colectiva que exigía la reapertura del Hospital Meixoeiro con servicios de urgencias y quirófanos. Hubo también otras quejas múltiples pero cuyo volumen de firmantes fue notablemente inferior (queja en relación con el Hospital de día oncohematológico del CHUS con 28 denunciante y queja del personal de enfermería del Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo con 24 reclamantes).

La presentación de los datos cuantitativos requiere exponerlos de forma que permita un análisis proporcionado, para lo cual se diferencian dos columnas en el cuadro comparativo incluido a continuación: una que computa la totalidad de expedientes iniciados en el ejercicio (total reclamantes), y otra que suma el número de quejas registradas contabilizando como un único expediente los dos grupos de quejas de idéntico contenido al que nos hemos referido (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	50.368		274	
Admitidas	50.341	99,95 %	214	78,10 %
No admitidas	27	0,05 %	27	21,90 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0 %	0	0 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	50.268	99,85 %	168	78,50 %
En trámite	73	0,15 %	46	21,50 %

En lo relativo a la situación de las quejas presentadas en años anteriores, cuyo trámite estuvo activo durante el año 2016, el cuadro es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2014	8	0	8	8	0
2015	80	2	82	81	1

Como puede apreciarse en los cuadros estadísticos anteriores, del total de las reclamaciones recibidas en el Valedor del Pobo, únicamente resultaron inadmitidas 27 quejas, siendo los motivos de su inadmisión, en varios casos, a falta de concreción del problema referenciado por el actuante; en otros, a falta de intervención de una administración pública al referirse la controversia a una relación entre personas particulares al dirigirse la reclamación contra centros sanitarios de carácter privado. Estas causas se encuentran expresamente contempladas en la Ley del Valedor como supuestos de inadmisión.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Las medidas adoptadas a través de las diferentes normas publicadas desde el año 2012 con el objetivo de “reforzar la sostenibilidad, mejorar la eficiencia en la gestión, promover el ahorro y las economías de escala”, tal y como recoge la exposición de motivos del Real Decreto-ley 16/2012, ha supuesto la apertura de numerosos expedientes en los que los interesados centran sus denuncias en la minoración de la calidad asistencial, en el incremento en los tiempos de espera para la atención sanitaria, en la disminución de recursos humanos y materiales en los centros de salud y hospitalarios, o en el aumento del gasto para los particulares en medicamentos y prestaciones farmacéuticas.

En cuanto a las quejas relativas a las valoraciones médicas, al trato recibido por el personal sanitario o a las directamente relacionadas con la gestión administrativa, siguen formando también parte del elenco de materias que substancian las acciones del Valedor como alto comisionado de los derechos humanos en Galicia, que si bien no están directamente relacionadas con las reformadas señaladas, no cabe duda que las medidas mencionadas repercuten en tales aspectos pues, aun siendo problemas habituales sobre los que se ha solicitado la intervención de esta institución, también es cierto que se ha visto incrementado el número de actuaciones sobre las mismas desde el inicio de la crisis económica mencionada.

1. Recursos humanos y dotación de personal

Las medidas adoptadas para la contención del gasto público han incidido de forma importante en el gasto sanitario gallego dada la estructura competencial sanitaria tras el proceso de transferencia de las funciones y servicios de sanidad a las autonomías, afectando de forma muy notable a las principales áreas de la política social (sanidad, educación y servicios sociales). Los necesarios reajustes derivados de esas medidas han tenido efecto directo en materia de personal con la adopción de medidas expresas como

puede ser la suspensión de la carrera profesional o la disminución de retribuciones asociadas a las mismas, cuestiones que, por su contenido de carácter más laboral, se han enmarcado en el área específica de Empleo Público. Pero junto con esas disposiciones publicadas en las leyes de presupuestos, se ha llevado a cabo una adecuación del gasto para acompasar la ejecución presupuestaria a la dotación de personal, que a juicio de un buen número de ciudadanos y de profesionales sanitarios, suponen recortes injustificados de plantilla y que ha originado la apertura de numerosos expedientes de queja (falta de cobertura de incapacidades temporales, reorganización de servicios, etc.).

Las denuncias sobre la escasez de profesionales sanitarios se refieren tanto a centros de atención primaria como a centros hospitalarios (urgencias, consultas especializadas externas, o atención en planta por ingreso).

Como ejemplo de lo dicho en el párrafo anterior, podemos destacar un grupo de expedientes con idéntico objeto (Q/309/16 a Q/318/16, ambos incluidos) en los que los trabajadores de una Comunidad Terapéutica dependiente de la Xunta denunciaban la escasez de personal de enfermería durante los turnos de tarde y noche entre semana así como durante toda la jornada de sábados y domingos, además de la falta de cobertura cuando algún educador se encontraba en situación de baja por incapacidad temporal.

Solicitada información sobre el asunto a la Consellería de Sanidade, esta remitió un informe detallando la dotación de personal que la asociación gestora de ese centro terapéutico tenía contratado. Sin embargo, no quedaba clarificada la distribución de todo el personal en función del horario de funcionamiento del centro, circunstancia de obligada especificación en la memoria descriptiva que se presenta en la solicitud de autorización para la apertura del centro. Las exigencias de personal previstas en la normativa tienen como objetivo realizar con la debida garantía el servicio durante el horario de funcionamiento. Por tal motivo, consideramos preciso dirigirnos nuevamente a la Consellería de Sanidade para aclarar estas cuestiones. En el informe complementario remitido por Sanidade se incluye ya un cuadro de la plantilla actual para el año 2016, manifestando también que se tiene previsto cubrir el turno de tarde en fines de semana y festivos a partir de septiembre. Con respecto a los monitores, se garantiza la presencia de un o dos monitores en cada turno, incluyendo fines de semana y festivos.

De los datos anteriores se deduce que existe voluntad por parte de la gerencia de incrementar la asistencia sanitaria mediante la cobertura de los turnos de enfermería del fin de semana a partir del mes de septiembre, compromiso que trasladamos a los autores de las reclamaciones.

Otra queja colectiva que abarca un total de 24 expedientes (Q/701/16 a Q/724/16, ambos incluidos) se refiere a la dotación de personal de enfermería y técnicos auxiliares de la planta 1 vela C del Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo (HAC), los cuales solicitaban la intervención de la Valedora afirmando que resulta insuficiente el personal adscrito a esa unidad debido a la confluencia de las unidades de Urología y Cirugía General y al tipo de pacientes que se atienden (personas mayores, con enfermedades crónicas y merma de facultades mentales), lo que determina que el personal actual precise invertir más tiempo con cada usuario, lo que supone un claro incumplimiento de las ratios de paciente/enfermera y paciente/tae, y consiguientemente la merma de la calidad asistencial y el incremento de riesgos para la seguridad sanitaria de los pacientes.

La administración remitió un escrito en el que pone de manifiesto que el HAC inició la prestación de servicios en el área de hospitalización en el mes de septiembre del año 2015, siendo conformados los equipos sanitarios con el mismo personal de enfermería que prestaba servicios en los hospitales del Meixoeiro y el General. La dotación de personal de los hospitales de origen estaba planificada en cada unidad de hospitalización para una ocupación máxima de 30/34 personas. Se detalla la dotación existente en la vela C del HAC, que se corresponde con una previsión de ocupación máxima de 35 personas ingresadas. La ocupación media a la fecha de la queja es de un 90%. Las ausencias y otros incidentes del personal de esta vela se cubren al 100% con la finalidad de garantizar la asistencia a las personas ingresadas.

La consellería señala también que la dotación de personal en las plantas de hospitalización se establece en función de diversos parámetros, tanto la ocupación máxima, como la edad de las personas ingresadas, la complejidad en el manejo y la necesidad de mayor o menor asistencia a los ingresados. Los pacientes en esta vela son de urología, con diversas características propias como edad, autonomía, complejidad de las patologías, dependencia asistencial, etc... La dirección de Procesos de enfermería, además de la ocupación, tiene en cuenta en el momento de reforzar la unidad con personal temporal los criterios indicados. De este modo, en diversas ocasiones, generalmente en el turno de noche, se reforzó la dotación con la presencia de un TCAE.

La administración también indica que, al igual que sucede en otras unidades de hospitalización, no todos los pacientes que ingresan en la vela 1 C llevan consigo una gran complejidad, ni una gran dependencia, ni tienen las facultades mentales mermadas. La asignación de personal a lo largo del fin de semana se realiza en función de las necesidades asistenciales, que son menores que en el resto de la semana, ya que disminuyen las actividades programadas, y las altas de los pacientes se producen generalmente los viernes, quedando los ingresos para el domingo por la tarde. La consellería insiste en que el número de camas no es el único criterio que se emplea para fijar las ratios de pacientes tanto de enfermería como de TCAE.

En el informe se recoge que, después de las quejas presentadas por el personal de la unidad vela 1 C, la gerencia realizó una evaluación de las necesidades asistenciales, teniendo en cuenta tanto los criterios de ocupación como las necesidades de atención a los pacientes, para decidir la vinculación del personal de refuerzo. Como consecuencia de la evaluación se determinó que la dotación prevista en esta vela es suficiente.

Como punto de partida de nuestro análisis, tenemos que señalar que la Consellería de Sanidade, como administración pública disfruta de una capacidad de gestión y autoorganización en virtud de la cual puede estructurar sus servicios de la forma que consideren más adecuada para una mayor eficacia. En esta facultad de autoorganización es característica la discrecionalidad que domina su ejercicio y que no debe confundirse con la arbitrariedad, siempre prohibida. El principio rector de la autoorganización administrativa debe ser lo de la busca de la gestión óptima de los intereses colectivos, lo que requiere de una gestión eficaz con los recursos disponibles.

Las decisiones administrativas adoptadas en la esfera de la autoorganización se caracterizan por la discrecionalidad, y para evitar que el acto adolezca de arbitrariedad debe estar debidamente motivado y tener una justificación objetiva.

En el caso que motiva este expediente de queja, consideramos que las justificaciones señaladas por la administración están debidamente argumentadas constando que se realizaron evaluaciones específicas de las necesidades asistenciales en base a la concreción de datos y criterios de ocupación y a las necesidades de atención a los pacientes sobre los que basa su decisión.

Por otra parte, consideramos que los argumentos vertidos en este expediente se substancian en aspectos estrictamente técnicos, apoyados por documentación y datos que avalan la práctica realizada. Por tal razón, lamentablemente, el Valedor do Pobo no puede cuestionar tal decisión adoptada en el campo de la capacidad autoorganizativa ya señalada, teniendo en cuenta además que no consta que se hayan producido incidentes en el servicio o se generasen actuaciones indebidas indicativas de una decisión arbitraria por parte de la consellería.

Como cierre de nuestras conclusiones y del expediente, señalamos también que en esta Institución se tramitaron diversos expedientes de queja sobre la puesta en funcionamiento del nuevo Hospital vigués, debido a que el inicio como nuevo centro hospitalario y el traslado de los servicios desde las viejas dependencias han generado múltiples incidencias, ante las que la administración nos ha ido dando una respuesta de compromiso inmediato para adecuar y ajustar las deficiencias detectadas y denunciadas a los parámetros correctos de atención sanitaria.

Una demanda recurrente en materia de recursos humanos se centra en la falta de cobertura de puestos en atención primaria.

Se tienen iniciado en varias ocasiones, expedientes por la ausencia de médico de cabecera o de pediatra en aquellas situaciones en las que el titular del servicio se encuentra de baja por incapacidad temporal u otro tipo de ausencias justificadas.

Como ejemplo, podemos traer a colación los expedientes Q/581/16 y Q/64915/16 referentes a la ausencia de pediatra en el Centro de Salud de Noia y Chantada respectivamente, por vacaciones del titular. Desde Sanidade nos informaron de que durante los días en lo que estuvo de vacaciones el facultativo titular, la gerencia trató de cubrir su ausencia, siendo imposible por la falta de pediatras en las listas de vinculaciones temporales.

Esta problemática (carencia de médicos pediatras) fue tratada ya con la Consellería de Sanidade a raíz de una situación similar en otros centros de salud. Parece quedar constatada que, efectivamente, en la actualidad existen dificultades reales para encontrar titulados en pediatría en situación de desempleo. Ante esta situación, la administración ha manifestado expresamente que es previsible que, como consecuencia del próximo final de la formación de los nuevos médicos residentes en la especialidad de pediatría y la resolución del concurso de traslados que está llevando adelante el SERGAS, se pueda

tener una relación de titulados en pediatría en fechas próximas que permita dar una cobertura más inmediata a estas situaciones.

Por lo anterior, esta Institución, aunque comparte las inquietudes recogidas en este tipo de expedientes por las carencias de personal, entiende que la consellería asume el compromiso de proceder a través de la próxima convocatoria de concurso de traslados a la nueva incorporación de médicos especialistas en pediatría, para dar cobertura a las plazas cuya ausencia de titulares obliga la atención por médicos de familia. Desde esta Institución confiamos en la óptima consecución de estos objetivos, y que tal compromiso se materialice de manera efectiva.

En otro tipo de quejas se denuncia la propia inexistencia de plazas de facultativos en centros de salud, sean médicos generalistas (Q/684/16) sean especialistas en pediatría (Q/63906/16), estableciendo que los facultativos queden asignados a varios centros de salud que atenderán en función de los días de la semana previamente fijados. Los argumentos de la consellería derivan en estos casos de las ratios poblacionales, pues según la administración, también hay que tener en cuenta la calidad en la prestación asistencial. Incluso se considera que la mejor forma de prestar la atención médica a la población pasaría por centrar las actividades en un solo centro sanitario que estaría dotado con recursos suficientes y adecuados.

Teniendo en cuenta los contenidos de los informes de la administración, es preciso hacer hincapié en que las justificaciones señaladas por la administración se substancian en aspectos estrictamente técnicos, apoyados por documentación científica que avalan las decisiones adoptadas. Así, el principal criterio técnico que se tiene en cuenta es que todas las sociedades científicas y asociaciones médicas están de acuerdo en que es deseable que el cupo asistencial se sitúe en torno a 1.500 usuarios por médico. Apoyando este criterio, aceptado por todos los servicios de salud de España y por los organismos internacionales en el ámbito sanitario, pueden citarse numerosas fuentes bibliográficas.

La documentación al respecto es profusa, pudiendo citar, como ejemplo, a nivel nacional, el documento "El ejercicio de la medicina en Atención Primaria en España", editado por la Confederación Estatal de Sindicatos Médicos (CESM), organismo que, en su papel sindical, lógicamente, hace reivindicaciones de máximos. En su capítulo 4, "Condiciones necesarias para el ejercicio profesional", apartado 3, cita "... Definir, en base a lo anterior, cupos máximos por profesional modulados según cartera de servicios y características de la población... Médico de Familia: entre 1.200 y 1.500 habitantes".

Igualmente, mencionar el documento "Propuestas de avance en atención primaria a iniciativa de la Plataforma 10 minutos y aprobadas por los sindicatos (CCOO, CESM, SIMAP)", organismos todos ellos que reivindican condiciones de trabajo óptimas, que cita "Propuesta nº8: Antes de finalizar 2009 no debe existir ningún médico de familia con un cupo superior a 1.700 pacientes adscritos. Propuesta nº9: Cuando el promedio de todos los cupos de médicos de familia de un EAP sobrepase los 1600 pacientes se iniciará de forma automática la creación de una nueva plaza de médico de familia para ese EAP que se hará efectiva en un plazo máximo de 6 meses."

En cuanto a las sociedades científicas españolas de Atención Primaria, se puede traer a colación que existen tres con una total implantación en todos los servicios de salud. La Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria (SEMFYC) publica en su página web los acuerdos con diferentes servicios de salud (Aragón, Baleares, Cataluña, Galicia, Navarra y Valencia) que contemplan los 1.500 habitantes por médico como "ratio" deseable. La Sociedad Española de Medicina General (SEMG) ha publicado el "Decálogo de medidas urgentes para la Atención Primaria" que en su punto número uno marca el objetivo de no superar los 1.500 habitantes por médico. La Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN) en su "Proyecto de mejora de la Atención Primaria de la Salud" cita textualmente "Establecer un ratio pacientes/médico que en ningún caso supere los 1.500 habitantes por médico de familia y 900 por pediatra es una de las aspiraciones que diferentes sociedades y colectivos consideran como objetivos irrenunciables para mejorar la relación médico-paciente" y en su punto 4.8 de "Propuestas de mejora" pide una ratio de entre 1.300 y 1.500 usuarios mayores de catorce años por médico.

Por último, cabe aludir al documento conjunto del Foro de Médicos de Atención Primaria, participado por AEPAP (Asociación Española de Pediatras de Atención Primaria), CESM, OMC (Organización Médica Colegial), SEMERGEN, SEMFYC, SEMG y SEPEAP (Sociedad Española de Pediatría Extrahospitalaria y de Atención Primaria), en su apartado 7, Documento 6: "Adecuar los recursos a las necesidades" cita en su punto 3 "Revisión del número de pacientes asignados adecuándolos entre 1.300 y 1.500 por médico".

Por todo lo anterior, parece que la decisión de la consellería se sustenta en criterios objetivos y técnicos. No cabe duda de que la administración debe valorar múltiples factores en la toma de decisiones, pero en todo caso, estas deben estar suficientemente motivadas. En este caso concreto, no apreciamos arbitrariedad en la gestión, sino que encontramos fundamentos basados en análisis científico-sanitarios.

Por otra parte, alude la consellería a razones de calidad asistencial. En este sentido, tenemos que señalar que, efectivamente, el exceso de pacientes puede minorar la calidad de la atención por disponer, el profesional sanitario, de menos de tiempo, pero también es cierto que un número muy pequeño de pacientes atendidos provoca que el profesional, con el paso de los años, pierda práctica y, por lo tanto, también se pueda ver comprometida la calidad del servicio. En definitiva, este índice de actividad es un parámetro objetivo que permite gestionar los recursos con un criterio de equidad y justicia distributiva.

En base a todo lo anterior, no se puede determinar que haya mala praxis administrativa en la decisión organizativa de dotación de facultativos en los centros de salud afectados por el expediente de referencia.

Similar contenido se recoge en el expediente Q/63906/16 sobre la atención pediátrica prestada en los Ayuntamientos de Viana do Bolo, Vilariño de Conso y A Veiga. Las reclamantes nos relataban que el servicio de pediatría de Viana do Bolo resulta insuficiente para atender a los más de 300 niños y niñas del ayuntamiento así como los de Vilariño de Conso y A Veiga, ya que sólo ofrece servicio medio día a la semana (4h).

La administración nos remitió un escrito poniendo de manifiesto que la atención se presta estando un pediatra cuatro días en el CS A Rúa para los rapaces/zas de la Rúa, Larouco, O Bolo, Petín y Vilamartín y 1 día en el CS de Viana do Bolo.

En este caso, trasladamos nuestras consideraciones sobre la potestad de autoorganización de la Consellería de Sanidade, así como la constatación de estudios de sociedades científicas en el ámbito de la medicina que han publicado número concretos sobre cuál sería el cupo asistencial deseable o razonable de atención pediatra/niño. En términos generales, existe un consenso unificado que fija como cupo pediátrico adecuado el de 800 a 1.000 niños por pediatra. Este criterio viene siendo aceptado por todos los servicios de salud de España y por los organismos internacionales en el ámbito sanitario.

O criterio de la Consellería de Sanidade no resulta arbitrario, sino que fundamenta su determinación en datos técnicos y estudios específicos.

Actualmente, la población pediátrica que se atiende en la zona referenciada, cumple con los parámetros fijados por organismos autorizados en el ámbito sanitario, que no se

circunscribe a opiniones de la administración, sino a parámetros establecidos por profesionales del ramo. En esta decisión también debe tenerse en cuenta sin duda el hecho de que la atención de un número bajo de usuarios provoca en el profesional, con el paso de los años, pérdida de práctica viéndose comprometida la calidad del servicio.

Dado que el número de usuarios con tarjeta sanitaria del ayuntamiento es de 928 niños/niñas, siendo coherentes con lo que se indica, y atendiendo a los datos registrados de las otras poblaciones, parece razonable la distribución de facultativos y centros de salud fijado.

Cuestión distinta, y que ya no corresponde valorar en este expediente, pero que no cabe duda que resulta inherente a la problemática de una población dispersa como la de nuestra comunidad autónoma, es la reflexión sobre la conveniencia de la figura del conocido como pediatra itinerante. Existen discrepancias tanto entre profesionales sanitarios como entre administraciones acerca de la mejor opción para dar cobertura idónea y de calidad en estas situaciones. La gerencia sanitaria deben optar por, bien mantener la actual estructura y funcionamiento de las plazas itinerantes o bien agrupar y concentrar recursos en aquellos centros que, por su localización geográfica, demografía, isócrona, infraestructura y material, se consideren más oportunos. Este debate compete a la administración en su facultad de organización, respetando parámetros técnicos que fundamente con suficiente raciocinio las decisiones adoptadas, prestando en todo caso, unos servicios sanitarios de calidad.

En otro orden de cosas, debe mencionarse otra casuística registrada en materia de personal, como es la que se ciñe a cuestiones propias de condiciones laborales. Destaca el aquí expediente Q/63924/16 sobre las tareas asignadas al personal de enfermería en materia de fármacos tras la publicación del Real decreto 954/2015, do 23 de octubre, que regula la indicación, uso y autorización de la dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte del personal de enfermería. Sobre este asunto, esta defensoría se ha visto compelida a concluir el expediente sin dictar valoración propia sobre el fondo del problema, en el momento en que se nos comunica que el asunto se encuentra judicializado. Así, por imperativo de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 6/1984 del Valedor do Pobo, al referirse la queja al contenido de una resolución judicial y con el fin de dar efectividad a los principios constitucionales de independencia y exclusividad en la actuación de los juzgados y tribunales (artículo 117.1 y 3 de la Constitución Española) debemos paralizar nuestra intervención. Dicho principio de independencia, uno sobre los que se construye el estado social y democrático de derecho constitucionalmente vigente en nuestro país, debe ser respetado por todos los poderes

públicos y por toda la ciudadanía e instituciones, entre los que se encuentra, lógicamente, el Valedor. Las competencias de esta institución, de acuerdo con la dicha ley, se concretan en supervisar las actuaciones de la Administración pública con el fin de garantizar los derechos fundamentales previstos en el Título I de la Constitución. Por este motivo quedan a la margen de nuestras competencias todo el relativo a las actuaciones de la Administración de Justicia en los asuntos de su incumbencia, que deberán ser resueltos por los tribunales y juzgados con independencia y exclusividad.

Las disconformidades que puedan existir con las resoluciones judiciales solamente pueden ser impugnadas mediante el ejercicio de los recursos legalmente pertinentes o acciones legalmente viables, pero siempre dentro del ámbito judicial. Tan solo, en materia judicial, podemos intervenir en aquellos supuestos de paralización o dilación en el trámite de un proceso judicial para conocer las causas de tal demora, a los efectos del artículo 24 de la Constitución.

No obstante, trasladamos a la delegación en Galicia del Sindicato de Enfermería (impulsor de la queja) el informe remitido por la Consellería de Sanidade para su conocimiento y efectos, y que reproducimos aquí de forma literal:

“La Consellería de Sanidade tiene como objetivo fundamental promover la salud de la población de Galicia. Entiende que el asunto que presenta la reclamante está sometido a la tutela judicial, ya que varias entidades, colectivos y sindicatos presentaron el correspondiente recurso contencioso-administrativo contra el Real decreto. De hecho se presentó la suspensión cautelar del artículo 3 del referido reglamento, que fue denegada por la sala del Tribunal Supremo mediante Auto del 2/02/2016, ratificado por otro del 29/03/2016.

La mayoría de los servicios de salud autonómicos han publicado notas informativas respecto a cómo consideran que deben ser las actuaciones del personal de la enfermería en el ámbito de la prestación farmacéutica. En esas notas se indica que para garantizar la adecuada actividad asistencial y en tanto no se aprueben las normas de desarrollo del citado Real decreto, según lo previsto en la disposición final sexta del Real decreto, continúan en vigor los protocolos y guías de práctica clínica y asistencial que en la actualidad se encuentren vigentes. Con esto se pretende conseguir una mayor seguridad en la práctica asistencial, y eliminar las posibles dudas que podían existir al respecto.

La mayoría de los servicios de salud autonómicos tiene publicadas unas notas informativas respecto a lo que consideran que deben ser las actuaciones del personal de

enfermería en el ámbito de la prestación farmacéutica. En dichas notas se viene indicando que para garantizar la adecuada actividad asistencial de los profesionales de la enfermería y hasta que se proceda al desarrollo reglamentario por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, previsto en la disposición final sexta del Real decreto 954/2015, continuarán en vigor los protocolos y guías de práctica clínica y asistencial que en la actualidad se encuentran vigentes. Con esto se pretende dar mayor seguridad a la práctica asistencial.

Por lo que corresponde a la administración de las vacunas, en la mayor parte de los servicios de salud entienden que desde el momento en el que la autoridad sanitaria decide incorporar entre las actuaciones del sistema sanitario la administración de la vacuna, conforme a las indicaciones, dosis y procedimientos contenidos en los protocolos y guías de actuación, debe colegirse que existe una prescripción realizada por la autoridad sanitaria, a propuesta de un órgano colegiado constituido por expertos, y que, en definitiva, existe una prescripción implícita. Existe además un protocolo de actuación para la administración de la vacuna, constituyendo ambos elementos los requisitos previos para la administración de medicamentos sujetos la prescripción médica por parte del personal de enfermería, por lo que la actual situación de vacunación hace falta con todas las finalidades de la prescripción.

Los tribunales de justicia no se manifestaron por sentencia firme sobre la actuación de los servicios de salud, por lo que la reclamante y el sindicato que representa están realizando una interpretación interesada de la norma, pero que no se ajusta a la realidad jurídica.”

2. Gestión de las listas de espera

Tal y como dispone el artículo 12.2 de la Ley 8/2008 de salud de Galicia, en la Comunidad Autónoma gallega se reconoce expresamente a los usuarios del sistema de salud el derecho a obtener una garantía de demoras máximas, de modo que determinadas prestaciones sanitarias financiadas públicamente sean dispensadas en unos plazos previamente definidos y conocidos. La concreción de estas garantías se produce mediante la publicación de la Ley 12/2013 de garantías de prestaciones sanitarias, vigente desde el 3 de marzo de 2014, la cual introduce medidas relativas a los tiempos de espera para consultas, pruebas e intervenciones quirúrgicas, la posibilidad de optar por centros privados, o la consulta telefónica. En lo que respecta a las listas de espera, esta norma implanta un sistema de clasificación en prioridades basado en los aspectos clínicos, funcionales y sociales del paciente. Se recoge expresamente un tiempo máximo de 60

días para las intervenciones quirúrgicas y de 45 días tanto para las consultas externas como para las pruebas diagnósticas.

La interpretación de la norma no deja lugar a dudas en cuanto a los tiempos máximos de espera que deben exigirse, pero la aplicación práctica de la misma no ha alcanzado su plena eficacia.

Resulta evidente que el número de pacientes y los recursos existentes dificultan el pleno alcance de este derecho, pero su aplicación resulta de necesaria consecución.

Así, el número de expedientes de queja iniciados a raíz de la existencia de una demora en los tiempos para una intervención, consulta o diagnóstico sigue siendo elevado en el año 2016, alcanzándose un total de 92 reclamaciones, cifra ligeramente superior a los 71 expedientes tramitados en el año 2015. Esta cuantía refleja que una de las principales causas de insatisfacción de la ciudadanía se encuentra en los retrasos que se registran en la atención sanitaria.

Es cierto, y así debe destacarse, que un porcentaje muy elevado de las reclamaciones sobre tiempos de espera en Sanidad se resuelven satisfactoriamente tras la intervención del Valedor do Pobo, pero el problema estructural pervive y constituye una de las críticas más abundantes por parte de los usuarios gallegos.

No podemos obviar que la demora que se registra en las listas de espera en el Sergas conlleva múltiples intervenciones del Valedor do Pobo, situación que resulta incompatible con los objetivos marcados en la normativa vigente, cuya finalidad precisamente es la de evitar dilaciones excesivas, tal y como ha reconocido la Ley 12/2013 de garantías de prestaciones sanitarias. Aunque en la mayor parte de los expedientes no es necesario dictaminar una recomendación conminando a la administración sanitaria a corregir su actuación, toda vez que en la tramitación del expediente se ha procedido ya a modificar los plazos de espera, no deja de ser un problema estructural que debe ser reformado por la administración a un nivel general, y con este objetivo se continúa trabajando en el Valedor do Pobo.

Los expedientes iniciados y resueltos satisfactoriamente en el año 2016 se refieren tanto a intervenciones quirúrgicas (como por ejemplo los expedientes Q/141/16 o Q/303/16), y

citas para consultas externas o pruebas diagnósticas (expedientes Q/199/16 o Q/63680/16, entre otros).

En algunas de las reclamaciones recibidas en la Institución se plantea la problemática del paciente que ha rechazado la opción de ser intervenido en un centro alternativo concertado. Al amparo de los artículos 10 y 11 del Decreto 104/2005, de 6 de mayo, de garantía de los tiempos de espera sanitaria, una vez agotado el plazo máximo de espera desde la inclusión en el Registro de tiempos de Garantía para la Atención Sanitaria no urgente, el Servizo Galego de Saúde facilitará el usuario que lo solicite la documentación necesaria para solicitar en la dirección del área sanitaria correspondiente la dispensación de la atención sanitaria en el centro sanitario acreditado de su preferencia, excepto en una serie de supuestos excluidos, entre lo que se contempla el rechazo de la oferta asistencial de otro centro sanitario de la Red Gallega Sanitaria de utilización pública. De este modo, cuando no se acredita una causa justificada para el rechazo de la alternativa ofertada, los plazos establecidos en el Decreto mencionado dejan de aplicarse. No obstante, esto no significa que el paciente que haya decidido, en el marco de su libertad de elección, ser atendido en su hospital de referencia y por los profesionales que tradicionalmente le han prestado la atención, deba permanecer durante períodos de tiempo excesivos y exagerados en espera de la realización de los procedimientos programados, ya que, tiene derecho a la asistencia de la que está pendiente, no ya en los tiempos máximos comentados, pero sí en los tiempos que razonablemente se estén gestionando en el centro elegido. En esta línea, es importante que se informe adecuadamente de estos derechos a los pacientes afectados.

Mención aparte merece el expediente Q/226/16 en el que se recoge la situación de un paciente con fecha concertada para consulta en el Servicio de Traumatología en el Complejo Hospitalario de Ourense para el día 1 de febrero de 2016. El día 28 de diciembre, mediante llamada telefónica, se le comunica que dicha cita había sido adelantada para el propio día 28 y que debía acudir inmediatamente para ser valorado por el especialista. El problema surge cuando el paciente advierte de que ese día se encuentra desplazado con motivo de las fechas navideñas en casa de familiares a más de 600 km por carretera, indicando además que aun estando en su domicilio habitual cerca de Celanova, y con sus serios problemas de movilidad, difícilmente podría haberse presentado ese mismo día en Ourense. La persona que realiza la llamada insiste en que constará que renuncia a la consulta, a pesar de que el paciente explicaba que no debía entenderse así y que ya tenía una fecha fijada para el día 1 de febrero. Finalmente la cita del día 1 de febrero fue anulada, asignándole una nueva para el 25 de abril de 2016.

Iniciado el procedimiento oportuno por esta Institución, se recibió un informe de la consellería en el que se señala únicamente que la atención de los pacientes se realiza conforme al estado del mismo y la prioridad establecida por el facultativo. No constaba en el informe alusión alguna al hecho de que, justificada la imposibilidad de acudir el mismo día de la llamada al Servicio de Traumatología, no se mantuviese la cita establecida previamente, siendo anulada y concertada nueva fecha el 25 de abril tras tener que realizar una nueva petición de consulta.

Por lo anterior, esta defensoría se dirigió nuevamente a la consellería explicando que no se cuestionaba la prioridad clínica que determina la concreción de las fechas de atención especializada, sino la gestión administrativa que conllevó la anulación de una cita ya fijada con las circunstancias comentadas. Este expediente se encuentra todavía abierto a la espera de recibir informe complementario.

3. Prestaciones farmacéuticas y reintegro de gastos sanitarios

Uno de los temas más controvertidos en materia de sanidad, y que ha generado un gran debate en la gestión política y administrativa, es la financiación del gasto sanitario. No cabe duda de que el Sistema Nacional de Salud (SNS) y el de las comunidades autónomas se han enfrentado a un compendio de dificultades derivadas no sólo de la coyuntura económica de los últimos años, sino también a un crecimiento del gasto sanitario derivado de diversas causas como es el envejecimiento poblacional, la mayor extensión y complejidad de las enfermedades crónicas y el mayor coste de los nuevos medios de diagnóstico o tratamiento, productos de farmacia incluidos.

A pesar de que la financiación sanitaria comprende varios aspectos (farmacia, gastos de personal, atención primaria, servicios hospitalarios y especializados, y traslado, prótesis y aparatos terapéuticos), en este punto nos vamos a centrar en la prestación farmacéutica, el acceso a determinados tratamientos y el reintegro de gastos. Pero, antes de analizar los expedientes tramitados por el Valedor, creemos conveniente esbozar brevemente la configuración de nuestro sistema sanitario en este aspecto para comprender el origen y tipo de reclamaciones.

Aunque el Sistema Nacional de Salud es único para toda España, son las comunidades autónomas las que tienen las competencias en la gestión sanitaria y las que organizan el presupuesto destinado a sostener sus hospitales y centros de salud. La legislación estatal establece una cartera de servicios básicos y comunes para garantizar la equidad y la accesibilidad a una adecuada atención sanitaria en todo el territorio nacional. Esta cartera

común de servicios se articula en torno a las siguientes modalidades: a) la cartera común básica de servicios asistenciales (comprende todas las actividades asistenciales de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se realicen en centros sanitarios o sociosanitarios, así como el transporte sanitario urgente); b) la cartera común suplementaria (incluye todas aquellas prestaciones cuya provisión se realiza mediante dispensación ambulatoria y están sujetas a aportación del usuario: prestación farmacéutica, prestación ortoprotésica, prestación con productos dietéticos y el transporte sanitario no urgente); y c) la cartera común de servicios accesorios (incluye todas aquellas actividades, servicios o técnicas, sin carácter de prestación, que no se consideran esenciales y/o que son coadyuvantes o de apoyo).

Junto con lo anterior, se establece la cartera de servicios complementaria de las comunidades autónomas, que, en el ámbito de sus competencias, podrán aprobar sus respectivas carteras de servicios, que incluirán, cuando menos, la cartera común de servicios del SNS, en sus modalidades básica de servicios asistenciales, suplementaria y de servicios accesorios, la cual debe garantizarse a todos los usuarios del mismo. Las CCAA podrán incorporar en sus carteras de servicios, una técnica, tecnología o procedimiento no contemplado en la cartera común de servicios del SNS, para lo cual establecerán los recursos adicionales necesarios.

En algunas quejas ante la Valedora se ha hecho alusión a la desigualdad existente entre comunidades autónomas en la financiación de un determinado fármaco, vacuna o prueba.

La existencia de una cartera complementaria determina que aquellos ciudadanos que no ven cubierta una determinada prestación en su comunidad pero sí en otra, insten la actuación del Valedor do Pobo ante lo que consideran una vulneración no sólo del derecho a la protección de la salud sino del derecho a la igualdad.

Hechos los apuntes anteriores, podemos agrupar la actividad supervisora de esta defensoría en tres tipos de gastos sanitarios cuya relevancia en nuestra institución resulta destacada:

A) Copago farmacéutico

A partir de la vigencia del Real Decreto-ley 16/2012, la aportación que les corresponde a todos los pacientes, sean activos o pensionistas, resulta proporcional a su nivel de renta. Únicamente, se contempla la exención de la aportación en determinados supuestos como afectados del síndrome tóxico, ciertas discapacidades, perceptores de rentas de integración social, los que no perciban pensiones contributivas, parados tras la pérdida del subsidio de desempleo y los que tengan tratamientos derivados de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

Este nuevo esquema de copago farmacéutico originó multitud de quejas en nuestra institución en el año 2013, reduciéndose progresivamente estas reclamaciones hasta registrarse tan solo un expediente en el año 2016.

No se puede negar que las críticas de usuarios y pacientes, principalmente de aquellos en situaciones más vulnerables, continúan vigentes, pero es evidente que la corrección de ciertas disfunciones iniciales mediante el encaje de algunos afectados en el tramo adecuado y la asimilación por la población de la nueva configuración del sistema, ha redundado en la minoración de estas reclamaciones.

En el expediente Q/12581/16 la interesada cuestionaba la aplicación de la exención de incapacidad en el sistema de copago farmacéutico para un pensionista por accidente laboral, trasladándosele que se estaba aplicando correctamente la normativa pues el artículo 102, párrafo 8, letra 3) del Real decreto-legislativo 1/2015 por lo que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, señala que están exentos de aportación los tratamientos derivados de accidente de trabajo o enfermedad profesional, correspondiéndole al médico de familia la utilización de las recetas especiales de accidentes de trabajo y enfermedad profesional. Consultada la base de datos del INSS, se confirmó que era correcta la adscripción del afectado a la situación de incapacidad/pensionista, de manera que todos aquellos medicamentos directamente relacionados con el accidente laboral estarían exentos.

Otro expediente que afecta a esta cuestión es el Q/34734/15, que, aunque se inició en el año anterior, su conclusión se produjo en el 2016, y que no constituye una mera reclamación particular sobre la concreta aplicación del tramo de aportación farmacéutica,

sino que cuestiona la propia normativa estatal al considerar que se producen situaciones de desamparo al obligar a ciertos enfermos a aportar el porcentaje genérico del 40% de los medicamentos cuando carecen de ingresos económicos. Es el caso de los parados que agotan la prestación contributiva por desempleo, pero, que por sus circunstancias personales, no tienen derecho a un subsidio. En este expediente, se une la dificultad añadida de aquellos enfermos que, en esa situación ya de por sí dificultosa de carecer de ingresos y no estar exentos de aportación, padecen cáncer, lo que implica tratamientos largos y costosos.

Dado que la regulación sobre esta materia compete exclusivamente al Ministerio de Sanidad, la interesada había acudido a nuestro homólogo estatal, el Defensor del Pueblo, competente para supervisar la actuación de la administración del estado e instar, en su caso, medidas que modifiquen posibles vulneraciones de derechos. En este caso, el Ministerio no aceptó la corrección de la actual regulación del copago farmacéutico recomendada por la defensoría. Por este motivo, la interesada acudió al Valedor para reclamar a la Consellería de Sanidade medidas complementarias que palién esta situación. Aunque insistimos en que la normativa básica estatal es la que obliga a todos los servicios de salud autonómico, se le pide información a la administración gallega para que se pronuncie sobre las siguientes consideraciones emitidas a nivel de la defensoría estatal:

- 1- El Servizo Galego de Saúde es el organismo responsable de la atención sanitaria a los usuarios del Sistema Nacional de Salud en la Comunidad Autónoma de Galicia y de poner a disposición de estos el conjunto de prestaciones de las carteras de servicios, lo que incluye naturalmente la prestación farmacéutica.
- 2.- El actual modelo de copago farmacéutico, instaurado por el Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, no ofrece cobertura para el reconocimiento de exención a varias situaciones de vulnerabilidad.
- 3.- En la Comunidad Autónoma de Galicia, no existen ni están previstas medidas adicionales de garantía de tratamiento integral para aquellos pacientes cuyas circunstancias socioeconómicas les dificulte gravemente comprar los medicamentos prescritos por los profesionales médicos que les atienden. Esto implica un riesgo para la salud de estos pacientes ante la eventual interrupción no deseada del tratamiento farmacológico que necesitan, situación agravada en el supuesto de las enfermedades más graves, como las de naturaleza oncológica.

Como decíamos, este expediente se concluyó en el año 2016. El informe de la Consellería de Sanidade hacía hincapié en el hecho de que la prestación farmacéutica se rige por normativa estatal sin que las comunidades autónomas puedan adoptar medidas que produzcan diferencias en las condiciones de acceso a los medicamentos y productos sanitarios financiados por el Sistema Nacional de Salud, catálogo y precios. Las medidas de racionalización serán homogéneas para la totalidad del territorio español y no producirán distorsiones en el mercado único de medicamentos y productos sanitarios. La consellería continúa diciendo que los cambios normativos surgidos en los últimos tempos introdujeron importantes modificaciones en la normativa reguladora de la prestación farmacéutica que afectan, entre otros, al financiamiento y a la aportación del usuario. No obstante, los tratamientos para enfermedades oncológicas se facilitan, bien en los servicios de farmacia hospitalaria, o bien se administran en los hospitales de día y, en ambos casos, sin coste para los usuarios. Por último, la administración señala que la prestación farmacéutica ambulatoria que se dispense por medio de receta médica oficial a través de oficinas de farmacia está sujeta a la aportación por parte del usuario. Podría suceder que para el tratamiento de algún síntoma asociado al proceso oncológico hubiera algún medicamento que se recoja en la oficina de farmacia a través de receta oficial. Muchos de los medicamentos empleados en estas situaciones son medicamentos dirigidos a procesos graves y crónicos, con aportación reducida, en los que el usuario aporta solamente un 10% del precio de venta del fármaco con una aportación máxima de 4,24 euros, con el fin de garantizar la continuidad de los tratamientos.

La Valedora comunicó a la autora de la queja que no se podía apreciar mala praxis administrativa de la consellería, recordando que la competencia para tratar la problemática que subyace en este expediente de queja corresponde al Ministerio de Sanidad, de manera que la supervisión en esta materia recae sobre el Defensor del Pueblo, al que remitimos en su momento denuncias de contenido similar. En esta línea, nos hemos sumado (como así consta en nuestros informes anuales) a las consideraciones que el Defensor del Pueblo ha publicado en aras de promover una modificación normativa que introduzca, en la aportación farmacéutica, cambios que tengan en cuenta aquellos supuestos de usuarios sin rentas o perceptoras de ingresos inferiores al mínimo personal y familiar. Consideramos que el copago farmacéutico debe valorar a efectos de exención, porcentajes y límites, tanto el nivel de renta (independientemente del tipo de prestación obtenida) como la duración del tratamiento, en todos los apartados detallados por la actual legislación.

Efectivamente, consideramos que existen ciertas lagunas en la regulación de la prestación farmacéutica.

Esta reflexión está motivada porque hay una parte de población desempleada que una vez que agota su prestación no pueden beneficiarse de la exención del copago farmacéutico debido a que dicha prestación tiene carácter contributivo (la exención sólo se aplica para los que finalizan una ayuda o subsidio, es decir, prestación no contributiva) pero que, con todo, no pueden acceder a ningún subsidio por incumplir los requisitos para eso al no tener cargas familiares, no ser mayor de 45 años o no pertenecer a ciertos colectivos (emigrantes retornados o liberados de prisión). Estos ciudadanos quedan en una situación comprometida dado que no pueden beneficiarse de la exención en la prestación farmacéutica quedando asimilada su situación a la de personas activas que pagan el 40% de sus medicamentos (mismo porcentaje que el trabajador que gana al año menos de 18.000 euros) pero sin recibir renta alguna.

Sobre la anterior situación, nuestra competencia queda totalmente limitada en tanto no cabe recomendación alguna a la Xunta de Galicia dado la regulación estatal de la materia controvertida, que impide a la administración autonómica hacer modificación.

Dicho lo anterior, nos centramos en la segunda cuestión subyacente a esta queja, centrada en la interpelación a la Comunidad Autónoma gallega para que estableciera medidas complementarias para compensar las dificultades que conlleva la nueva regulación del copago farmacéutico para aquellos pacientes con enfermedades crónicas que impiden la continuidad de su vida laboral. En este punto, cierto es que la administración debe adoptar medidas de política económica y social que permitan la sostenibilidad financiera y la atención de las personas y colectivos más vulnerables. Pero no cabe duda que estas medidas exigen una valoración conjunta de múltiples condicionantes, entre los que se encuentran las circunstancias reales de la población desempleada, la normativa existente en materia de subsidios y ayudas a colectivos específicos, etc. Las decisiones adoptadas una vez calibradas los factores antedichos, se encuadran en un marco de discrecionalidad de la administración, que como administración pública disfruta de una capacidad de gestión y autoorganización en virtud de la cual puede estructurar sus políticas y servicios de la forma que consideren más acomodada para una mayor eficacia. En esta facultad de autoorganización, decíamos que destaca la discrecionalidad que domina su ejercicio y que no debe confundirse con la arbitrariedad, siempre prohibida. El principio rector de la autoorganización administrativa

debe ser lo de la busca de la gestión óptima de los intereses colectivos, lo que requiere de una gestión eficaz con los recursos disponibles.

En el caso que motiva este expediente de queja, consideramos que en la Comunidad Autónoma gallega existen rentas de inclusión social para tratar de paliar los efectos perniciosos de las dificultades económicas de la población afectada por la pérdida de ingresos económicos, y que a su vez condicionan o determinan el tramo aplicable del copago farmacéutico.

B) Acceso a tratamientos y medicamentos

Como quedó recogido en el informe del año anterior, surgió en la comunidad gallega una alarma social importante ante la aparición de pacientes afectados por meningitis (enfermedad infecciosa aguda que afecta sobre todo a niños pequeños y adolescentes) y la dificultad de obtener una vacuna de reciente aparición, pues, tras alcanzar los permisos pertinentes, un laboratorio privado introdujo su acceso en Europa, correspondiendo a cada gobierno la decisión de su distribución, bien introduciéndola en el calendario oficial, bien permitiendo su venta en las farmacias para aquellos padres que quisieran ponerla, o bien bloqueándola y permitiendo su administración solo para uso hospitalario, opción esta adoptada inicialmente por el gobierno gallego. Esta decisión originó múltiples quejas en el año 2015, hasta que finalmente se abrió la posibilidad de su comercialización libre. No obstante, y dado que esta vacuna no está incluida en el calendario oficial, aún en el año 2016 se registraron dos expedientes con tal reivindicación (Q/177/16 y Q/13060/16) que fueron concluidos al no considerar reprochable la medida de la decisión administrativa.

En este sentido, la Consellería de Sanidade justificaba la no cobertura por el Servicio Gallego de Salud de la vacuna contra lo meningococo del grupo B manifestando que la meningitis y la sepsis son enfermedades graves que pueden ser producidas por diversas causas y diferentes agentes infecciosos. En la actualidad el calendario ya incluye las vacunas frente al *Haemophilus influenzae* tipo b, el meningococo C y el pneumococo. La aparición de la vacuna frente al meningococo B es una buena y esperanzadora noticia, pero presenta ciertas limitaciones en el referido a su alcance, ya que se estima que protege frente al 70% de los meningococos B en circulación. La falta de conocimiento de alguna de las características básicas de la vacuna, como son el grado de protección cuando se aplica a la población en general o la duración de la eficacia de la misma, dificultan la inclusión en el calendario de vacunas. Por eso, tomando en consideración estas dificultades y a la vista del informe de la Ponencia de programas y registros de vacunaciones, la Comisión de Salud Pública del Sistema Nacional de Salud, órgano técnico

adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, no consideró justificada la introducción de la vacuna frente al meningococo B en el calendario infantil de vacunaciones y, únicamente, recomienda su utilización en situaciones de mayor riesgo o en brotes. En estas situaciones la Consellería de Sanidade garantiza y facilita la vacuna de forma gratuita.

A nuestro entender, y tras analizar ambas posturas, señalamos como punto de partida que en este asunto se discuten temas de carácter estrictamente técnico-científico. El hecho de que el fondo del asunto se substancie en argumentos centrados en el campo técnico sanitario, dentro del cual el Valedor carece de la capacidad técnica idónea para discernir sobre las opciones más idóneas, limita nuestra actuación. En el debate sobre la conveniencia de incluir la vacuna frente al meningococo B en el calendario general atiende a un conjunto de valoraciones técnicas entre las que debe tenerse en cuenta la eficacia de la efectividad de la vacuna, la seguridad y el coste. La conjunción de todos los parámetros es la que debe determinar su inclusión en el calendario oficial, siendo técnicos especialistas los que concluyen sobre su conveniencia.

Las incertidumbres que subyacen en este asunto derivan de que realmente existen márgenes en los ensayos clínicos en la evaluación sobre la merma de la incidencia de casos de infección por meningococo, al tiempo que no se detectaron efectos adversos graves en los estudios realizados para evaluar la respuesta antigénica de la vacuna. Estas afirmaciones permiten autorizar el acceso libre a la vacuna, pero no constituyen argumentos concluyentes para su inclusión en el calendario oficial.

En este caso, instituciones como la nuestra, supervisan que los procedimientos fijados para alcanzar tales conclusiones se sigan conforme a la normativa, pero los criterios sobre el fondo del asunto se circunscriben al discernimiento de los técnicos.

Por todo ello, concluimos nuestra intervención, viéndonos limitados para modificar cualquier criterio técnico adoptado por los profesionales del sector sanitario, toda vez que se comprobó que las administraciones implicadas facilitaban la información precisa.

También se incluyen aquí una serie de expedientes relativos a cambios de medicamentos prescritos a los pacientes bien sea por falta de stock (caso de la reclamación Q/46/16) o bien porque el que hasta ese momento se estaba suministrando deja de estar financiado por la sanidad pública (caso de los expedientes Q/162/16 y Q/594/16) o por inadecuación a la situación clínica del paciente (Q/622/16).

De una u otra forma, en este tipo de expedientes subyacen cuestionamientos clínicos sobre los que el Valedor no tiene capacidad para dirimir.

Las conclusiones técnicas sobre los requisitos y condicionantes clínicos de determinados principios activos de un medicamento, así como su aplicación práctica a un diagnóstico determinado, se circunscriben a criterios estrictamente médicos, cuya emisión debe quedar al margen de nuestra investigación.

Otro asunto del que se ha hecho eco la valedora en cuanto acceso a tratamientos se refiere, es la problemática recogida en el expediente Q/83/16 sobre restricciones en el uso de fármacos oncológicos y falta de transparencia en la gestión de la Administración sanitaria, en el que diversas asociaciones oncohematológicas denuncian restricciones en el uso de fármacos oncológicos existiendo diferencias entre centros hospitalarios y pacientes en el acceso a estos tratamientos. Ante esta cuestión, la Consellería de Sanidade nos informó, entre otras consideraciones, que el Servicio Gallego de Salud estableció un procedimiento de tramitación de solicitudes de acceso a medicamentos en situaciones especiales, que tiene como finalidad garantizar la homogeneidad y la equidad de acceso de los pacientes a los mismos. Ante tal información, consideramos adecuado dirignos nuevamente a la administración para que se nos trasladara documentación concreta relativa al procedimiento, de forma que pueda evaluarse en situaciones individualizadas la existencia de posibles discrepancias sobre su aplicación. Ante tal petición, la consellería remitió un oficio adjuntando copia del documento, aprobado con fecha de 03-11-2014 en el que se recoge el procedimiento de evaluación de las solicitudes de medicamentos de uso compasivo/medicamentos extranjeros.

A nuestro entender, la correcta aplicación de las directrices recogidas en el documento mencionado garantizarían que los pacientes afectados no se verían discriminados en la atención sanitaria independientemente del centro hospitalario gallego en el que estén siendo atendidos. Sería necesario concretar aquellos supuestos en los que se puedan estar vulnerando los derechos que se derivan de la puesta en práctica de los criterios del procedimiento aquí cuestionado. Por todo lo anterior, con el fin de valorar con rigor posibles vulneraciones de derechos que impliquen denegación arbitraria en el acceso a la medicamentos oncológicos, resulta necesario tener a nuestra disposición datos de pacientes concretos en los que pueda estarse produciendo tal discriminación, comunicándoselo así a los firmantes de la queja.

No obstante, también debemos indicar, como en otros expedientes, que esta Institución no puede cuestionar las valoraciones médicas ni las resoluciones que pueda adoptar la Administración con base a dichas valoraciones. De ahí que, la posible supervisión en tales casos se limitaría a comprobar el cumplimiento de parámetros en situaciones comparables.

C) Reintegro de gastos (médicos, desplazamientos y transporte)

Como último ítem relativo a la financiación de gastos sanitarios, tenemos que hacer mención un tipo de queja que de forma habitual se tramita en esta Institución en el área sanitaria, como es la solicitud de reintegro de gastos por atención en la sanidad privada, que en el caso investigado en este ejercicio (Q/43/16), consideramos correcta la decisión de la administración. La autora de la queja indicaba en su escrito que había acudido a una clínica privada para que ser intervenida quirúrgicamente por un implante coclear la raíz de la pérdida total de audición en ambos oídos. La excesiva lista de espera en la sanidad pública gallega, que implicaba mayor riesgo de fracaso en la recuperación de la audición según los informes médicos que tenía, determinó la toma de tal decisión. La interesada reclamaba el reintegro de gastos o una ayuda de política social para sufragar el desembolso realizado.

Solicitado informe a la Consellería de Política Social, la administración remitió un escrito manifestando que no existe en la actualidad una orden de ayudas o convocatoria que incluya dentro de las actuaciones subvencionables la adquisición de implantes como el que se describe en la queja formulada. La propia Consellería de Política Social consultó con la Consellería de Sanidade la posible competencia de la administración sanitaria en la materia, contestando esta que no se contemplan ayudas de esas características.

Dicho el anterior, consideramos que el enfoque que debe darse al problema no es tanto la prestación de ayudas actuales específicas (potestad discrecional de la administración enmarcada en el sector de políticas públicas) sino la posibilidad de solicitar responsabilidad patrimonial a la administración sanitaria si efectivamente había llegado a probarse que existió irregularidades en la actuación de la Consellería de Sanidade que hubiese imposibilitado su atención correcta en la sanidad pública, viéndose obligada a acudir a la sanidad privada.

No había constancia de que la interesada presentara escrito alguno sobre la exigencia de reintegro de los gastos de su operación. Las prestaciones sanitarias se facilitan, en principio, por los servicios propios o concertados del sistema público de salud, y se prevé

que en aquellos casos en los que la asistencia sanitaria hubiera sido urgente, inmediata y de carácter vital, la persona interesada pueda pedir el reembolso de los gastos derivados de esa atención, si bien se requiere que se demuestre que no se pudieron utilizar oportunamente los servicios públicos y que no constituye una utilización desviada o abusiva de esta excepción.

La urgencia vital justifica que la administración se vea obligada a reintegrar los gastos por la asistencia prestada en la sanidad privada.

Nuestra jurisprudencia viene exigiendo el cumplimiento de varios requisitos para poder aplicar el supuesto excepcional de reintegro de gastos sanitarios por asistencia en centro médico desvinculado del Sistema público de salud. Así, se requiere que la asistencia se considere de carácter vital (tanto por el riesgo para la vida como por la pérdida de órganos o funcionalidades); que sea de carácter urgente e inmediato (es decir, que resulte inaplazable, apremiante e imprescindible); que exista imposibilidad de utilizar los servicios públicos sanitarios designados, imposibilidad que puede venir dada bien por la perentoriedad de la situación (la urgencia hace imposible acudir a un centro público por la situación geográfica, por ejemplo) o bien por la tardanza en recibir asistencia en un centro público debido a la saturación del servicio (lista de espera); y que no se produzca una utilización abusiva o desviada de la excepción, esto es, que el paciente no acudió a la medicina privada de forma maliciosa, evitando de manera intencionada y consciente la asistencia pública.

Según afirmaciones de la reclamante, se produjeron fallos de organización en el Sergas que obligaron a posponer su operación, toda vez que resultaba determinante el plazo de la intervención para evitar la pérdida de la audición. Si se contara con elementos de prueba suficiente que permitan comprobar tales aseveraciones, podría iniciarse un expediente de responsabilidad patrimonial que le permita recuperar los gastos sufragados que deberían haber sido asumidos por la Consellería de Sanidade.

También se deben incluir aquí aquellas reivindicaciones relativas al reintegro de gastos por desplazamientos como las recogidas en los expedientes Q/77/16 y Q/271/16. En ambos casos, la administración corrigió su actuación toda vez que en el primero se comprobó que se había producido un error aritmético en la totalización de la cuantía a reintegrar, y en el segundo se informó debidamente al interesado del procedimiento a

seguir para solicitar el reintegro en el caso de aceptar la intervención de la que estaba pendiente en un centro concertado fuera de su localidad de residencia.

4. Transporte sanitario

El transporte sanitario no urgente se contempla específicamente en la cartera común de servicios con carácter de prestación suplementaria (al igual que la prestación farmacéutica), y consiste en el desplazamiento de enfermos por causas exclusivamente clínicas, cuya situación les impida desplazarse en los medios ordinarios de transporte.

Son denuncias interpuestas por pacientes que deben acudir periódicamente a sesiones de tratamiento de rehabilitación, de diálisis o quimioterapia, entre otros.

Afirman que se producen retrasos y tiempos de espera excesivos en la recogida y regreso a sus domicilios, provocando un exceso en varias horas sobre los horarios previstos.

Los expedientes Q/44616, Q/608/16 y Q/681/16 se originaron a raíz de los escritos de usuarios de transporte sanitario colectivo, que es el que se realiza con vehículos adecuados para trasladar un grupo de personas que acuden a un centro sanitario para los tratamientos indicados en el párrafo anterior. En los tres casos, alegaban que el tiempo que finalmente están en el viaje es demasiado amplio al tener que parar durante el recorrido en varios puntos o localidades para la subida/bajada del resto de usuarios. En todos los casos no apreciamos una demora desproporcionada. A nuestro entender, la programación de los servicios de transporte sanitario no urgente consiste en el traslado y atención de personas enfermas que no revisten carácter de urgencia ni implica riesgo vital o daño irreparable para la salud del usuario. Este traslado es planificado con antelación atendiendo al ámbito territorial que le corresponden a cada enfermo, debiendo coordinarse la atención de los usuarios de la zona. Entendemos que puede suponer un trastorno los tiempos de espera y de recogida de otros acompañantes, pero eso no mermar la calidad asistencial recibida, sino que está incardinada en la mejor eficiencia de los servicios públicos que utilizan recursos limitados. La organización de estos recursos debe atender a intereses colectivos, siempre, claro está, que la realización efectiva de la programación sea razonable.

5. Derechos de los usuarios

El marco legal actual es amplio en lo que a reconocimiento expreso de derechos de pacientes y usuarios del sistema sanitario público se refiere, tanto a nivel estatal como de comunidades autónomas. Junto con esta afirmación, también es preciso recordar que los usuarios del sistema de salud deben cumplir con una serie de obligaciones en la misma medida que pueden y deben exigir la materialización efectiva de los derechos reconocidos.

Podemos estructurar el elenco de derechos exigibles por los usuarios del sistema sanitario en varios subapartados que ejemplifican y permiten ofrecer una visión general de la actividad supervisora del Valedor do Pobo en esta materia:

A) Derecho a la asistencia sanitaria

Con la aprobación del Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, se modificó el modelo sanitario introduciendo el concepto de asegurado o beneficiario en el derecho al acceso a la sanidad pública.

Con esta nueva regulación, aquellos inmigrantes en situación irregular no tienen cobertura a cargo de los fondos públicos con las siguientes excepciones: urgencias, menores, embarazadas y enfermedades contagiosas. Esto provocó un controvertido debate sobre la constitucionalidad de tal precepto, que el propio Tribunal Constitucional ha zanjado en julio de 2016 dictando sentencia contra la impugnación del RDL 16/2012, tanto en su conjunto como en varias de sus disposiciones. En su dictamen, el TC desestima casi la totalidad de las impugnaciones (con excepción del punto del límite de ingresos para inclusión en el derecho a la asistencia sanitaria en sistema público), considerando que el Gobierno razonó de forma suficiente la existencia de una situación de "extraordinaria y urgente necesidad", centrada en la exigencia de tomar medidas inmediatas para hacer frente a un "insostenible déficit en las cuentas públicas sanitarias", apuntando también que el principio de universalidad que acoge el artículo 43 de la Constitución no garantiza el derecho incondicionado de toda persona que se encuentre en España a recibir gratuitamente todo tipo de prestaciones sanitarias.

Los problemas concretos que llegan a esta Institución se refieren fundamentalmente al incumplimiento por parte de la gerencia de los centros hospitalarios en cuanto a la gratuidad de la asistencia prestada a la población inmigrante sin papeles en los supuestos

cubiertos con fondos públicos expresamente reconocidos (urgencias, menores, embarazadas y enfermedades contagiosas).

Rexístranse expedición de facturas a estranxeiros sen papeis en regra aínda nos casos que, en principio, a prestación tería que ser gratuíta.

Destaca en este punto el expediente Q/23381/15, que, aunque iniciado el año anterior, mencionamos aquí dado que está pendiente de resolución. La intervención de la defensoría gallega surge a raíz de la denuncia interpuesta por dos organizaciones sin ánimo de lucro cuyos fines asociativos se centran en la protección sanitaria de la población extranjera. Los firmantes del escrito nos trasladaban sus consideraciones sobre las consecuencias que ha implicado la aprobación y entrada en vigor del Real Decreto-ley 16/2012, y denuncian que a pesar de las excepciones recogidas en la norma y la vigencia del Programa de Protección Social da Salud Pública de la Xunta de Galicia, se registran constantemente vulneraciones al derecho sanitario en un colectivo especialmente vulnerable.

En la documentación remitida a este Alto Comisionado se hace referencia a casos concretos reales, en los que se aprecian, a juicio de los reclamantes, vulneración de derechos. En todos los supuestos remitidos a Sanidade se adjuntó información específica con datos concretos, y que catalogamos a continuación:

- Vulneraciones detectadas en menores de edad (con derecho reconocido en todo caso): se detectaron 6 casos en tres meses, de septiembre a noviembre del 2014. Cuatro de los casos están en situación regular, con padre y madre estudiando en nuestra comunidad. En todos los casos la atención sanitaria normalizada se les negó por incoherencia de la documentación solicitada o ignorancia del procedimiento por parte de la administración sanitaria.
- Vulneraciones detectadas en mujeres embarazadas (con derecho reconocido en todo caso): Fueron detectados 3 casos en 5 meses, de julio a noviembre del 2014. En todos los casos se denegó la asistencia porque la administración sanitaria requirió documentación no fundamental, de la que las afectadas no podían disponer.
- Vulneraciones detectadas en casos de atención sanitaria de urgencia: Detectados 10 casos en 6 meses, de mayo a octubre do 2014. Tres casos en los que se condicionó la

atención sanitaria a la firma de un "compromiso de pago". Tres casos de facturación indebida. En todos los casos el seguimiento médico hasta resolución del problema fue negado.

- Vulneraciones detectadas en personas con pleno derecho a la inclusión en Programa Gallego de Protección Social de la Salud Pública: Fueron detectados 14 casos en 9 meses, de abril a diciembre del 2014. Se les solicita documentación, no fundamental, de la que no podían disponer. En tres casos, disponen de toda la documentación necesaria, pero son mal informados a la hora de tramitarla, o se tramita de manera deficiente.

Sobre la inclusión de las personas en el Programa Gallego de Protección Social de la Salud Pública, los interesados hacían una mención especial a la normativa poco clara sobre la atención de urgencias hasta el alta médica (una vez que el paciente sale del hospital no se le asigna una facultativa hasta esa alta médica) y el programa de vigilancia epidemiológica (dudas sobre quién debe de ser la persona que incluya al paciente con una enfermedad de riesgo para la salud pública o de declaración obligatoria en el dicho programa).

En el documento remitido por la Consellería de Sanidade tras nuestra solicitud de informe, se describe la situación normativa previa a la entrada en vigor del Real decreto-ley 16/2012 y la regulación actual, haciendo mención expresa a los programas específicos que en nuestra comunidad se ha establecido para la atención de personas extranjeras no autorizadas ni registradas. En el informe se recoge igualmente las acciones de la consellería en aras de formar al personal dependiente del Sergas para posibilitar la mejor y más clara información sobre la situación actual en este ámbito. Se menciona también cuáles son los procedimientos teóricos de atención a menores, el derecho hasta la alta médica, la inclusión de los pacientes con enfermedades de riesgo para la salud pública o declaración obligatoria en el Programa de vigilancia epidemiológico.

No obstante, consideramos que a pesar de que en nuestra solicitud de información se incluían casos concretos en los que se denunciaban incumplimientos sobre la tramitación y gestión de la asistencia sanitaria de extranjeros no autorizados ni registrados, a los que a juicio de los reclamantes se les estaba dificultando la asistencia o se les emitía una factura por la atención sanitaria recibida a pesar de la minoría de edad, la situación de urgencia o el embarazo de la mujer, en el informe de la administración no se hace alusión alguna a estas situaciones personales, ejemplos sobre la que se sustenta la denuncia que origina este expediente. Precisamente, para evitar generalidades y quedarnos en el ámbito puramente teórico de los procedimientos, se remitieron situaciones concretas a nivel de usuarios, centros y fechas, que la consellería podría haber valorado

específicamente y detectar posibles fallos en el sistema establecido en las normas e instrucciones aplicables.

Por todo lo anterior, consideramos que no es suficiente la información de la administración, y que resulta imprescindible que se comprueben los casos concretos mencionados, incluyendo además los documentos de información específicos que se le facilitan a los extranjeros afectados sobre los trámites a seguir (se habla de la existencia de folletos en el primer informe), o protocolos de actuación facilitados al personal de la consellería que permitan actuaciones claras y que eviten dudas o confusiones en los procesos referenciados. Estamos pendiente de valorar el segundo informe.

B) Derecho a la información y autonomía del paciente

Otro derecho esencial de los usuarios es la solicitud de información, incluida aquella que conforma la historia clínica del paciente.

La problemática versa sobre el acceso a la historia clínica, bien sea el propio paciente el que lo requiere, bien sean los familiares de personas fallecidas los que solicitan esa documentación.

Habitualmente, este tipo de expedientes se resuelven satisfactoriamente con la tramitación de la queja, pues la administración remite al interesado durante la formalización del expediente la documentación que estaba pendiente (Q/13072/16, Q/63697/16 y Q/64035/16). En esta línea, se encuentra inconclusa a la espera de información de la administración la queja Q/63721/16, en la que el interesado exige de la administración la identificación de un profesional sanitario que intervino en la transfusión que le fue realizada en un centro hospitalario del Sergas y que dio lugar a un contagio de hepatitis C. Se recibió una primera respuesta de la administración afirmando que se había remitido al interesado toda la información que consta en su historia clínica, ante lo que el autor de la queja alegó que ese dato se obviaba en la documentación médica. Insistimos nuevamente a la Consellería de Sanidade para que se nos facilite el dato concreto exigido por el interesado.

Otro aspecto fundamental en esta sección sobre el derecho a la información, acceso a la historia clínica y autonomía del paciente lo constituye la figura jurídica de las instrucciones previas.

La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, fija básicamente su atención en el establecimiento y ordenación del sistema sanitario desde un punto de vista organizativo, dedicando a esta cuestión diversas previsiones, entre las que destaca la voluntad de humanización de los servicios sanitarios, tal y como recoge su exposición de motivos. Garantizar el máximo respeto a la dignidad de la persona y a la libertad individual, asegurando la atención sanitaria en condiciones de escrupuloso respeto a la intimidad personal y a la libertad individual del usuario, resulta un objetivo claro de la norma. Se refuerza así el derecho a la autonomía del paciente, mencionando de forma especial la regulación sobre instrucciones previas.

Con el número Q/64042/16 se inició precisamente una queja sobre el documento de instrucciones previas debido a que una paciente ingresada con un tratamiento intensivo de quimioterapia en el Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo, no tenía opción de manifestar su voluntad ante el personal de la Consellería de Sanidade. La enferma no podía desplazarse a los servicios centrales de la consellería por razones obvias, y el centro hospitalario carecía de unidad habilitada. Hay que destacar en este expediente la rápida y eficaz respuesta de la administración dado que de forma inmediata, el Sergas habilitó a dos personas en el Hospital vigués para formalizar el documento de voluntades anticipadas, mediante el cual una persona mayor de edad, capaz y libre, manifiesta anticipadamente su voluntad sobre los cuidados y tratamientos que podría precisar en el futuro y el destino final de su cuerpo, con el fin de que esta sea respetada en el momento en que por determinadas circunstancias no pueda expresarla personalmente.

La Ley 8/2008 de Saúde de Galicia, establece en su artículo 8.3 que son derechos relacionados con la autonomía de decisión el de otorgar el consentimiento por sustitución y el de manifestar las instrucciones previas al amparo de lo establecido en la normativa reguladora básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y deberes en materia de información y documentación clínica. En la comunidad gallega, este documento puede otorgarse: ante tres testigos mayores de edad y con plena capacidad de obrar, de las cuales dos, como mínimo, no podrán tener relación de parentesco hasta el según grado por consanguinidad o afinidad ni estar vinculadas por relación patrimonial con la persona otorgante; ante notario; y ante el personal del Registro gallego de instrucciones previas o de las unidades habilitadas.

La consellería, ante la constatación de la imposibilidad material de hacer efectivo este derecho usando la tercera vía en el Hospital Álvaro Cunqueiro, realizó las acciones

oportunas para corregir la deficiencia detectada, habilitando de forma inmediata al personal necesario, el cual se puso en contacto rápidamente con la paciente.

Otra actuación de rectificación y mejora llevada a cabo por la Consellería de Sanidade, y que se enmarca dentro del derecho a la dignidad del paciente, es la permanencia de distintivos de carácter religioso en un centro hospitalario dependiente del Sergas (un crucifijo, concretamente). Después de dar traslado a la administración acerca de esta situación detectada por un paciente en el Hospital Santa María Nai de Ourense, la consellería informó de que no se había recibido solicitud de retirada de ningún símbolo de las estancias de ese centro por parte de los usuarios del servicio sanitario, pero que tras la petición de información, la Gerencia do Sergas ordenaba la retirada de los símbolos religiosos existentes.

6. Práctica profesional y responsabilidad patrimonial

Una problemática que de forma recurrente genera la intervención del Valedor do Pobo es la referida a las discrepancias sobre los diagnósticos emitidos por los profesionales sanitarios. Se mantiene estable el número de quejas que cuestionan las valoraciones médicas, tanto las relativas a los desacuerdos derivados de pareceres clínicos como a las surgidas por supuestos errores o negligencias médicas.

El Valedor tiene dificultades para supervisar la actuación de los facultativos ya que carece de medios técnicos que permitan entrar a valorar cuestiones en las que subyace como problema de fondo criterios clínicos.

Por este motivo, la labor del Valedor se circunscribe a estudiar la queja recibida e investigar si se han seguido los trámites formales previstos, cumpliéndose lo establecido en la normativa de aplicación.

No obstante, aunque esta institución no pueda cuestionar las valoraciones médicas ni las resoluciones que pueda adoptar la administración en base a dichas valoraciones, obligando en muchos casos a concluir el expediente sin un pronunciamiento específico sobre la discrepancia clínica que origina la queja, hemos podido constatar que la intervención del Valedor del Pobo, con la petición de informe a los órganos competentes para el análisis o revisión de los casos planteados, contribuye al buen funcionamiento en

la prestación de los servicios públicos. La exigencia de explicaciones que necesariamente conlleva la solicitud de informe a la consellería por nuestra parte, determina en numerosas ocasiones que se revisen las actuaciones médicas cuestionadas, y en todo caso, implica una investigación interna de la propia administración para aclarar si los profesionales implicados han desarrollado su labor atendiendo a la buena praxis médica.

Ejemplo claro de esta situación se produce en el expediente Q/655/16 en el que el interesado denunciaba la suspensión del tratamiento de rehabilitación prestado a su hija, lo que resulta contradictorio con lo prescrito por el médico que trata a la paciente en el Hospital Universitario de La Paz en Madrid, a donde había sido derivada para la atención sanitaria inicial. La administración remitió un escrito en el que señalaba que los médicos del Servicio de Rehabilitación son los que tienen la competencia para determinar si los pacientes pueden beneficiarse o no de un tratamiento rehabilitador en función de sus características individuales y su situación clínica. En este caso, el médico responsable del tratamiento rehabilitador determinó dar el alta en el área de fisioterapia por considerar que existe estabilización en la ganancia de amplitudes articular y porque está adiestrada en el programa de servicios domiciliarios dirigidos a potenciar áreas más deficitarias. La consellería indicaba que, no obstante lo anterior, se había programado cita para revisión de la situación en el Servicio de Rehabilitación.

A la luz de las discrepancias existentes a nivel profesional entre los facultativos del Hospital madrileño que habían acordado la necesidad de continuar con la rehabilitación, y el servicio de rehabilitación de Ferrol que no contemplaba como conveniente el mantenimiento de tal prestación, requerimos nuevamente información a la consellería para que se pronunciase sobre estas valoraciones divergentes, y en su caso, cuál debería prevalecer.

Finalmente, la consellería procedió a la revisión del supuesto, y en estos momentos la paciente está siendo tratada en su Centro de Salud por el personal de rehabilitación siguiendo las pautas indicadas por los facultativos que la atendieron.

Un caso similar se registró en el expediente Q/13026/16 en el que la Consellería de Sanidade revisó la denegación de atención terapéutica a una niña menor de edad diagnosticada síndrome de down tras la petición de informe por parte de la Valedora. La administración confirmó la continuidad de la usuaria en la Unidad de Atención Temprana de la EOXI de Santiago indicando el facultativo/a de esta Unidad, como profesional responsable, las pautas a seguir y realizando el seguimiento integral y continuado de la niña, en coordinación con todas las unidades implicadas en las terapias que reciba.

Por otra parte, además de la supervisión y persuasión de revisión de cara a la administración, que implica toda intervención del Valedor do Pobo, aun cuando las limitaciones derivadas de criterios clínicos no permita un dictamen sobre la actuación profesional y la institución deba abstenerse de realizar pronunciamiento alguno sobre el ajuste de aquella a la denominada *lex artis*, usualmente se informa a los interesados sobre los procedimientos administrativos y judiciales que pueden ejercer para tratar de exigir la responsabilidad patrimonial de la Administración. Así, conforme al artículo 139.1 de la Ley 30/1992 “Los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos”, siendo de aplicación dicho principio en el caso de la responsabilidad patrimonial del Sistema Gallego de Salud y de sus centros sanitarios concertados, por los daños y perjuicios causados por o con ocasión de la asistencia sanitaria. La determinación de la responsabilidad, civil o penal de los profesionales que han intervenido debe dilucidarse a través de un proceso judicial donde se garantiza suficientemente la contradicción de las pruebas e informes que cada parte pueda aportar en defensa de sus posiciones, pues constituye el mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situaciones al permitir un dictamen profesionalizado sobre los hechos acaecidos, así como la aportación de las oportunas pruebas y alegaciones.

Además de lo anterior, en estos supuestos en los que la imposibilidad de evaluar técnicamente el nivel de diligencia profesional que la actuación sanitaria exigía y efectuar la labor comparativa que permita concluir si esta se ha ajustado o no a la buena práctica profesional, es posible que se llegue a apreciar ciertos déficits organizativos o materiales que pueden haber tenido repercusión en el resultado, y que requieran su resolución o mejora, comunicación que este Alto Comisionado hace llegar a la administración, de ser el caso. En el 2016 se ha iniciado el expediente Q/63658/16, pendiente de conclusión, que es claramente indicativo de esta apreciación. En él, los padres de una niña diagnosticada de una infección micobacteriana atípica, denuncian falta de criterio y evidentes discrepancias entre dos Servicios del Hospital Clínico de Santiago que debían llegar a la conclusión conjunta sobre la necesidad de intervenir a la menor. La denegación de proceder a la cirugía se determinó en el servicio de cirugía pediátrica, a pesar de que en el servicio de infectología ese parecía ser la acción adecuada. Se siguieron diversos tratamientos que resultaron ineficaces y finalmente, por circunstancias accidentales, la paciente fue operada de urgencia en un centro hospitalario de A Coruña. La reclamación de los padres de la niña se centra fundamentalmente en la falta de comunicación entre los servicios, la inexistencia de un protocolo ante tales divergencias clínicas, y la imposibilidad de acceder a una segunda opinión médica. En este momento, se está

pendiente de recibir información complementaria toda vez que el contenido del primer documento remitido por el Sergas ante nuestra intervención resulta claramente insuficiente y contradictorio ya que hace constar únicamente que en la historia clínica de la paciente está documentado que los Servicios de Pediatría y Cirugía Pediátrica estuvieron coordinados en todo momento, registrándose actuaciones que determinan el tratamiento adecuado del caso, pues la paciente recibió diversos tratamientos con antibióticos y pasado el período establecido para su efectividad, los dos servicios valoraron de nuevo el caso y decidieron proceder a la realización de una intervención quirúrgica, aceptada por los progenitores. La petición de aclaración la fundamentamos en que los padres afirman y presentan documentación que así lo avala, que no hubo tal consenso sino que la intervención se produjo en un centro de otra población ante la urgencia de la asistencia por malestar de la paciente. De ahí nuestra insistencia en aclarar la denuncia sobre una supuesta descoordinación entre el servicio de pediatría y el de cirugía pediátrica del CHUS, ya que ante la valoración e indicaciones del primero, el segundo se negó a realizar y materializar el diagnóstico del otro.

Un aspecto fundamental de las reclamaciones sobre la práctica profesional sanitaria lo constituye la exigencia de responsabilidad patrimonial.

El Valedor do Pobo debe respetar la autonomía profesional de los facultativos, lo que significa que el médico puede emitir, con toda libertad, su opinión profesional conforme a las indicaciones diagnóstico-terapéuticas de sus pacientes más adecuadas en función de la evidencia científica disponible en cada momento, así como la elección del tipo de técnicas a utilizar, dependiendo de la patología del paciente y las circunstancias en las que se encuentre la misma, por lo que esta institución ni puede ni debe, entrar a valorar, las decisiones profesionales que se tomen respecto a los pacientes en este sentido. Sin embargo, esta autonomía no es ilimitada, pues el hecho de que en una asistencia sanitaria se produzca un daño que se encuentra contemplado en el consentimiento informado, no significa, que a la administración, en todo caso, se le exima de responsabilidad, siendo lo correcto en tales supuestos, la apertura del denominado expediente de responsabilidad patrimonial como el mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situaciones, pues permite un dictamen profesionalizado sobre los hechos acaecidos, así como la aportación de las oportunas pruebas y alegaciones. El paciente tendrá la obligación de soportar los riesgos que entrañen las intervenciones médicas, siempre y cuando las mismas se hayan llevado a cabo conforme a la "*lex artis ad hoc*", ya que la existencia de documento de consentimiento informado no puede, en ningún caso, amparar la mala praxis.

Para finalizar, y como hemos hecho ya en ejercicios anteriores, queremos trasladar a la Consellería de Sanidade, y en particular a los profesionales que ejercen su labor en el ámbito sanitario, que, sin cuestionar en ningún caso los criterios clínico-científicos que su formación y experiencia les otorga, es fundamental que esta labor se ejerza facilitando un trato correcto y afable al paciente, así como el adecuado traslado de la información y la comprobación de una buena comprensión del dictamen médico.

El desarrollo de habilidades de comunicación y relación, que refuerzan la confianza entre médico y paciente, influyen en la percepción y valoración por parte de los usuarios sobre el diagnóstico y dictamen médico recibido.

7. Relación entre profesionales sanitarios y pacientes/usuarios

La relación entre el paciente y el personal sanitario que lo atiende se define como la interacción que se produce entre un agente de la salud (médicos, enfermeros, psicólogos, o cualquier otro personal sanitario) y un paciente con necesidad de asistencia (y frecuentemente con los familiares del paciente). Esta relación es un pilar fundamental de la atención sanitaria, por las implicaciones que tiene en el diagnóstico y tratamiento de cualquier enfermedad. No cabe duda de que el vínculo entre médico y paciente experimenta hoy en día cambios importantes debido al desarrollo de una tecnología cada vez más especializada y a la necesidad de proporcionar asistencia médica a una población creciente, lo que ha provocado nuevas formas de organización y sistemas de operación más eficaces.

En más ocasiones de las deseadas, las relaciones entre médicos y enfermos se han vuelto menos íntimas y satisfactorias en términos de las expectativas y necesidades emocionales de unos y otros, debido en buena parte a la alta carga de trabajo soportada por el personal sanitario con una elevada masificación de las consultas, la introducción de tecnología que reduce la cercanía entre los agentes que interactúan en esta relación, el aumento de las capacidades resolutivas de la medicina o la mayor información que manejan los pacientes.

Ante la situación real descrita, parece oportuno agrupar bajo este epígrafe, un conjunto de quejas en cuyo trasfondo se encuentra, no tanto la valoración o atención médica en sentido técnico, sino el trato recibido por parte del profesional, que a juicio de los autores de las quejas, no ha sido el correcto, siendo eje vertebrador de todas ellas, el cuestionamiento sobre la sensibilización y concienciación en el trato de los profesionales sanitarios a los pacientes y familiares.

La especial dificultad con la que se encuentra el Valedor del Pobo en este tipo de expedientes es que, con frecuencia, existen serias discrepancias en el relato de los hechos, siendo divergentes las apreciaciones del profesional sanitario y el autor de la queja en cuanto a la situación vivida, al trato recibido, y a las expresiones y tonos empleados. En la mayor parte de los supuestos, no existen otros medios de prueba que las meras declaraciones de los intervinientes, apreciándose claramente versiones divergentes, lo que nos impide realizar cualquier estimación al no haber estado presentes en el momento y lugar de los hechos, ni a obtener pruebas determinante del relato descrito por una u otra parte. Por tal motivo, el fondo del asunto no podrá ser conocido ni valorado por nuestra institución, al no poder confirmarse lo denunciado por el autor de la queja.

No obstante, y a pesar de las limitaciones expuestas, nuestro compromiso con la defensa de la prestación de un servicio sanitario de calidad, nos obliga en todo caso a trasladar a la Consellería de Sanidade, y por ende, a los profesionales que se dirigen y atienden directamente a pacientes y usuarios, que el Valedor do Pobo considera fundamental que en el servicio público de salud se preste una atención sanitaria adecuada no solo en el aspecto clínico, sino también que la atención humanitaria sea exquisita, para lo cual todos los profesionales sanitarios deben cuidar con esmero el trato al paciente, y ser conscientes del impacto que sus actitudes, palabras y silencios causan en los mismos.

Sucede en la mayor parte de estos casos que, lamentablemente, no puede comprobarse la veracidad de los hechos denunciados, al no disponer de elementos probatorios en uno u otro sentido. No obstante, consideramos que el requerimiento de la preceptiva información a la Consellería de Sanidade con la apertura de la investigación sumaria e informal instada por el particular, contribuye a la mejora de las relaciones humanas que subyacen en toda interacción entre médico y paciente, dado que la investigación interna realizada por la propia administración para dar cuenta a esta institución sobre la queja formulada, implica la supervisión de los hechos denunciados, quedando constancia expresa del malestar mostrado por los usuarios, cuya manifestación llega al profesional concreta que intervino. Como muestra de la utilidad de petición de información, se ha

llegado a recibir en el Valedor informes confirmando el inicio de investigaciones internas por parte de la Inspección de Servicios para aclarar lo sucedido (Q/673/16) o la toma en consideración, a pesar de la dificultad de constatar la versión de una y otra parte, para evitar la repetición de situaciones de malestar para el usuario (Q/63664/16).

Lamentablemente, en otras reclamaciones (Q/94, 679, 1074, 1141, 12587 y 63945/16), debemos proceder a la conclusión del expediente ante la falta de pruebas, confiando en que nuestra labor de investigación sumaria e informal derive en una reflexión sobre lo sucedido por parte de los profesionales implicados. En ocasiones, además, el desasosiego o incomodidad que nos traslada el interesado por el trato recibido, está directamente relacionado con el desacuerdo sobre el diagnóstico recibido, o incluso con la deficiente o incomprendida información recibida sobre el problema de salud en cuestión, lo que hace más compleja y limitada nuestra intervención.

No obstante, queremos insistir nuevamente en el hecho de que el Valedor do Pobo considera fundamental que en el servicio público de salud se preste una atención sanitaria adecuada no solo en el aspecto clínico, sino que, además, la atención humanitaria sea también exquisita.

Todos los profesionales sanitarios deben cuidar con esmero el trato al paciente.

8. Organización y funcionamiento de los servicios sanitarios

La problemática que recoge este apartado tiene como trasfondo la organización y funcionamiento de los servicios de la sanidad pública gallega, pero la variedad que registra su contenido exige realizar una subdivisión según el tipo de reclamación, diferenciando entre la gestión de recursos sanitarios a nivel de centros, espacios y material y la gestión de carácter más puramente administrativa, lo que permite una mejor exposición de las incidencias detectadas.

A) Gestión de recursos

La materia a tratar en este apartado resulta relevante en cuanto que se han registrado un volumen importante de expedientes que cuestionan las decisiones adoptadas por la Consellería de Sanidade en la gestión de los centros sanitarios gallegos.

El Valedor do Pobo ha recibido quejas de las que se desprende la percepción que tienen los ciudadanos de que se está produciendo un deterioro paulatino de los servicios sanitarios y por tanto de la calidad asistencial derivada de una gestión deficiente de los centros dependientes del Sergas así como de la reorganización de servicios derivados de los ajustes económicos practicados en aras de la sostenibilidad financiera que repercuten, en opinión de los reclamantes, tanto en la disminución de personal como en la deficiencia de recursos materiales.

Esto se traduce en la apertura de numerosos expedientes cuyo denominador común es la percepción de cierto empeoramiento en la atención sanitaria en los centros públicos.

Como punto de partida previo al análisis de los expedientes concretos tramitados en esta defensoría, es necesario destacar que en ninguno de los casos resueltos ha sido preciso reprobar la conducta de la administración. Es cierto que en algunos de ellos se ha llegado a percibir ciertas deficiencias en los procesos, pero, en todo caso, la administración ha asumido el compromiso de mejorar el funcionamiento del servicio afectado.

Un asunto que tuvo una repercusión importante en la institución por el volumen de expedientes tramitados fue la reclamación relativa a la actividad sanitaria del Hospital Meixoeiro, reclamación que venía acompañado de más 50.000 firmas originando la apertura de un total de 50.042 expedientes (Q/13111/16 y Q/13536 a 63576/16), en los que se reivindicaba una mayor actividad del centro y su reapertura a pleno rendimiento de los servicios de Urgencias y UCI, así como de sus quirófanos.

Solicitado informe a la Consellería de Sanidade, la administración remitió un escrito poniendo de manifiesto que, en el último año y medio se vienen realizando en el área de Vigo una reordenación integral de la atención sanitaria, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades presentes y futuras de la población. La reordenación viene propiciada por la entrada en funcionamiento del nuevo hospital de Vigo, dejando de estar operativas aquellas estructuras que ya no conseguían los requerimientos asistenciales adecuados.

La atención hospitalaria pública en la EOXI de Vigo está concentrada en el Complejo Hospitalario Universitario de Vigo, compuesto por los siguientes hospitales: Hospital Público Álvaro Cunqueiro (HPAC), Hospital del Meixoeiro y Hospital Nicolás Peña.

Desde el momento en el que se planifica la apertura del HPAC se establece toda una especialización de cada uno de los edificios del complejo. Esta medida está orientada a evitar duplicidades en los servicios asistenciales que no favorecen la adecuada atención a los usuarios. Un gran número de especialidades estaban dispersas hasta ese momento entre los distintos hospitales, lo que propiciaba que la atención sanitaria estuviera disgregada y hubiera sido poco eficiente.

La consellería continúa su informe indicando que el nuevo modelo organizativo está basado en la integración y en la ordenación asistencial, realizando en cada edificio funciones propias y especializadas; así en el HPAC está concentrada toda la atención urgente, la atención a los pacientes más graves y con mayor complejidad y la atención a los pacientes con mayor necesidad de manejo interdisciplinar o con mayor necesidad de uso de tecnología. El hospital Meixoeiro está especializado en la atención ambulatoria, tanto en consultas como en cirugía, la cirugía de corta estancia y la atención a los pacientes crónicos pluripatológicos y de edad avanzada, y el Hospital Nicolás Peña concentra esencialmente la atención a pacientes con necesidades de rehabilitación psiquiátrica.

En este modelo organizativo, el Hospital del Meixoeiro tiene un papel importante, diferente a lo que venía realizando, pero con actividades que se realizarán en exclusiva en sus instalaciones. Se recogen las especialidades de oftalmología, medicina nuclear, oncología radioterápica, alergología-endocrinología, geriatría, cuidados paliativos, laboratorio central, unidad de lesionados medulares, rehabilitación, reumatología, unidad de mama, e unidad de especialización. A estas se suman también las que comparten actividad con el HPAC, como son: radiología, farmacia, medicina preventiva, traumatología y ortopedia, cirugía general y digestiva–neurocirugía, cirugía vascular, cirugía plástica, urología, e ginecología.

El informe prosigue señalando que, en relación con la reclamación del pleno rendimiento de los servicios de urgencias y de UCI, el Servicio de Urgencias del HPAC está dotado de los recursos, tecnología, dimensiones y número de profesionales adecuados para dar respuesta de forma eficiente a las necesidades de atención urgente de la población de la EOXI. Existe, asimismo, un dispositivo adecuado de atención a las urgencias extrahospitalarias muy accesible, ya que se ha puesto en marcha un PAC de alta resolución en parte de las dependencias del antiguo Hospital General, lo que mejora sustancialmente la oferta existente.

Según la consellería, con las instalaciones actuales abrir las urgencias en el Hospital del Meixoeiro es innecesario y sería contrario a los criterios de planificación que se vienen utilizando en toda la EOXI y, además, traería consigo un retroceso asistencial irresponsable. En el Hospital del Meixoeiro existe un área de reanimación dotada con todo lo necesario, tanto en equipamiento como en recursos humanos, para resolver las necesidades de cuidados críticos que se puedan producir en ese hospital. Por otra parte se fuese necesario disponer de más recursos podría hacerse ya que la estructura del hospital lo permite.

Según la administración, los resultados obtenidos hasta el momento permiten constatar que la reorganización asistencial realizada está funcionando, así la actividad quirúrgica del Hospital del Meixoeiro se incrementó un 125%, en el primer semestre de 2015 se realizaron 5.223 intervenciones frente las 11.727 realizadas en ese período en el año actual. El resultado de esta actividad es especialmente visible en la reducción de las listas de espera, así en junio de 2016 la espera media para cirugía era de 86,26 días, 7,84 días menos que en junio de 2015.

El Sergas señala que, además, con la finalidad de reforzar la actividad del Hospital del Meixoeiro, se realizaron obras de remodelación y de puesta a punto del área quirúrgica con dotación de un quirófano adicional.

Para finalizar, la consellería concluye que, en definitiva, el Hospital del Meixoeiro es un centro de capital importancia en la actual configuración del Complejo hospitalario de Vigo. Es un centro con especialidades importantes que está preparado para dar una respuesta idónea a las necesidades de la población del área sanitaria.

Teniendo en cuenta la información anterior, tenemos que decir en primer lugar, que la Consellería de Sanidad tiene la capacidad de gestión y autoorganización suficiente para estructurar sus servicios de la forma que consideren más adecuada según sus criterios para lograr la mayor eficacia y la gestión óptima de los intereses colectivos. Para lograr una gestión eficaz con los recursos disponibles deben adoptarse decisiones con el margen de discrecionalidad permitido por la potestad de organización propia de toda administración, erradicando por supuesto la arbitrariedad.

En este caso concreto, consideramos que la Consellería dispone de la potestad de organización suficiente para determinar las especialidades o servicios médicos y quirúrgicos que deben funcionar en las instalaciones del Hospital del Meixoeiro, apreciando motivación y justificación bastante en los actos dictaminados. Por tal razón,

lamentablemente, el Valedor do Pobo no puede cuestionar tal decisión, adoptada en el campo de la capacidad autoorganizativa ya señalada. De la información obtenida, se desprende que efectivamente la ordenación de los servicios de salud en el área sanitaria viguesa atiende a razones basadas en análisis previos, y por lo tanto se encuentra suficientemente motivada. Y precisamente, el hecho de que el fondo del asunto se substancie en argumentos centrados en el campo técnico sanitario, impide que nuestra Institución se posicione sobre qué tipo de atención sanitaria debe prestarse en el edificio de la calle Camino Meixoeiro.

En todo caso, del informe de la consellería se concluye que se está llevando a cabo una reorganización asistencial de los espacios sanitario vigueses, y que a las dependencias del centro hospitalario que origina la controversia analizada en este expediente, se las está dotando de funcionalidades atendiendo a criterios técnicos y que ponen en valor el conjunto de la totalidad de los espacios de atención sanitaria de la ciudad de Vigo.

Finalizamos así nuestra intervención, archivando la queja al no apreciar actuación irregular de la administración que nos permita adoptar una resolución firme concluyente sobre mala praxis administrativa.

A nivel también de cuestionamiento de servicios se encuentra otra queja colectiva recogida en los expedientes Q/243/16 a Q/247/16 sobre el cumplimiento del Plan de garantía de la calidad en el Servicio de Radiología del Hospital Clínico Universitario de Santiago de Compostela, al trasladarnos los autores de la queja su disconformidad con el cumplimiento de este Programa de Garantía de Calidad indicándonos un serie de incidentes tanto a nivel de recursos materiales como de gestión de recursos humanos.

Solicitado informe a la Consellería de Sanidad, la administración remitió un escrito señalando que el Real decreto 1976/1999 sobre criterios de calidad en Radiodiagnóstico, establece que el titular de la unidad asistencial estará obligado a implantar el programa de garantía de calidad y remitir un ejemplar de dicho programa a la autoridad sanitaria competente, y la Orden de la Consellería de Sanidade de 22 de diciembre de 2004 establece el procedimiento de convalidación y seguimiento de los programas de garantía de la calidad asociados a las unidades asistenciales de radiodiagnóstico médico, radioterapia y medicina nuclear.

En cumplimiento de lo establecido en estas normas, la Gerencia de gestión integrada elaboró el referido programa cuya modificación última fue convalidada por la autoridad sanitaria el 24 de octubre de 2014. La elaboración del programa se realizó con la

intervención de la Comisión de garantía y control de calidad del diagnóstico por imagen del hospital, en la que están representados todas las categorías profesionales relacionadas con el radiodiagnóstico. El programa está disponible en el sistema de documentación de la gerencia en lo relativo a los comités y, concretamente, en la comisión antes referida. En lo que se refiere al nivel de cumplimiento del programa está determinado por el control que se ejerce por la autoridad sanitaria y por el Consejo de Seguridad Nuclear.

Para la formación del personal que integra las unidades de radiología, el hospital cuenta con el Servicio de Protección Radiológica, que realiza las actividades necesarias con la programación de cursos acomodados a las necesidades de la institución.

En lo referente a la cobertura de los puestos de trabajo de la citada unidad, se indica que la jefatura del Servicio de Radiodiagnóstico encontrara actualmente cubierta en comisión de servicios, siendo convocada la plaza en el DOG de 3 de marzo estando en el proceso de selección en este momento. Las funciones que según el escrito presentado corresponderían al Coordinador/Supervisor están siendo realizadas por las Supervisión de Área y Supervisión de la Unidad. Así, contará con una Supervisión de Unidad de Radiodiagnóstico en los Hospitales Clínico y Gil Casares y con una Supervisión de Unidad de Radiodiagnóstico para el Hospital de Conxo, así como una Supervisión de Área de Servicios Centrales, que coordina, entre otras, las dos supervisiones antes mencionadas. Igualmente se menciona la existencia de la figura del Coordinador de Técnicos Especialistas, con funciones de coordinación de la formación en el ámbito de todas las especialidades. Por lo que respecta a la estabilización de profesionales de la categoría de Técnico Superior en imagen para el diagnóstico, en este año se estabilizaron 5 plazas de esa categoría (3 en el Hospital Clínico Universitario, 1 en el Hospital de Conxo y 1 en el Ambulatorio Concepción Arenal).

Por otra parte, el Servicio de Radiodiagnóstico está inmerso en un proceso de renovación tecnológica de manera que los nuevos equipos dispondrán de una mayor capacidad para la realización de pruebas diagnósticas lo que supondrá la modificación de la estructura funcional del mismo.

El sistema de selección del personal temporal que realiza las funciones propias en el Servicio de Radiodiagnóstico es el indicado en el Pacto suscrito entre las centrales sindicales y la Administración sanitaria publicado en el DOG de 9 de mayo de 2011. 0 apartado 11.7 del mismo establece la posibilidad de establecimiento de áreas especiales para la cobertura de necesidades de vinculación de determinadas categorías, no

encontrándose la de Técnicos Especialistas entre las que se tienen establecidas, por lo que debe entenderse que la contratación para las salas de TAC y RM deben realizarse por la lista general.

En relación con lo anterior consta que las técnicas de Tomografía Computerizada y de Resonancia Magnética forman parte del actual currículo de la titulación de Técnico Superior en imagen para lo diagnóstico y medicina nuclear, de conformidad con el indicado en el Real decreto 770/2014. Las personas aspirantes a vinculaciones temporales con titulación de Técnico Superior en imagen para el diagnóstico deben tener las competencias para desarrollar sus funciones en las salas indicadas.

El Pacto de vinculación temporal, antes referido, establece el régimen de penalizaciones por diversas circunstancias, entre ellas, los incumplimientos graves, tanto en la condición de aspirante como en el desarrollo de la prestación de los servicios. Para hacer efectivas las penalizaciones previstas se sigue el procedimiento establecido por la dirección general de Recursos Humanos del Servicio Gallego de Salud, con la intervención preceptiva de la Comisión de Central de Seguimiento del Pacto.

Por último, para el seguimiento de los incidentes relacionados con los llamamientos de aspirantes existen las Comisiones Periféricas y la Comisión Central de seguimiento, que realizan el control de las mismas.

A la vista de la información recibida, entendemos que la consellería está realizando las actuaciones precisas para que en un breve y prudencial espacio temporal, sean solucionadas las carencias y problemas denunciadas por los autores de las quejas. Actualmente se está en pleno proceso de selección de personal para atender a la cobertura de la jefatura del Servicio de Radiodiagnóstico. También se ha procedido a la estabilización del personal de técnico superior en imagen.

En cuanto a los medios técnicos, se afirma en el informe que en este momento se está procediendo a la renovación tecnológica de equipos, que supondrá una importante mejora en la calidad de las pruebas diagnósticas así como la modificación de la estructura funcional del mismo. En este sentido, entendemos que este compromiso de actualización y mejora será realizado en los próximos meses.

Por último, la administración confirma que existe control sobre el cumplimiento del programa tanto a nivel de la autoridad sanitaria como por el Consejo de Seguridad Nuclear.

Concluimos por tanto el expediente al remitirnos la consellería su compromiso de proceder a la cobertura de personal pendiente de adjudicación definitiva y a la renovación del equipamiento, confiando desde esta Institución en la óptima consecución de tal objetivo, y a su materialización efectiva.

Otra problemática que originó también una queja colectiva fue la relativa a diversos aspectos relacionados con la prestación de servicios oncológicos prestados en el Hospital de Día Oncohematológico del Hospital Clínico de Santiago. Los autores de las quejas Q/63970/16 a Q/63998/16 (ambos incluidos) denunciaban las condiciones asistenciales de los pacientes debido a los tiempos de espera para las pruebas a realizar y las carencias del espacio físico.

La Consellería de Sanidade remitió un escrito poniendo de manifiesto que en el centro referenciado se están desarrollando las siguientes actuaciones organizativas:

- a) Mejora de la programación de las sesiones en la sala de tratamiento, en función de los tiempos de duración de la infusión de medicación.
- b) Concreción de la agenda de la sala de tratamiento, lo que permite conocer el número de pacientes previstos para tratamiento y gestionar la reasignación de pacientes al día/s siguiente/s (hasta + 3 días desde prescripción de tratamiento) en caso de superarse el límite máximo de pacientes/ día según la capacidad de la sala.
- c) Además se establecerán las siguientes: *Sistema de llamada que permita eliminar la llamada por voz en la sala de tratamiento e *Número único de turno para cualquier atención que reciban los pacientes en el Hospital de Día.

Por otra parte, la consellería señala que el centro ya ha adoptado medidas para la mejora de las condiciones ambientales y de limpieza. En lo que se refiere a los equipamientos estos cumplen con lo establecido en los estándares.

Además, en este año está prevista la apertura del Hospital de día de Hematología, de manera que se realizarán los ajustes necesarios para optimizar la organización de la unidad y estructurar adecuadamente la actividad a desarrollar.

También se señala que el Hospital de día tiene una dotación de recursos humanos suficiente para funcionar de manera correcta con la demanda de asistencia actual. En el último semestre de 2016 se incrementó a plantilla con un facultativo y una enfermera. La

cobertura por ausencias, bajas y permisos se realiza de acuerdo a los criterios generales establecidos garantizando siempre una atención de calidad.

Por último, en el informe se recoge que en los últimos tres años se vienen realizando auditorías tanto por el equipo auditor de la red de evaluadores del Sergas (auditorías internas) como por el equipo auditor de AENOR en las que certifican el cumplimiento de los requisitos de la norma UNE 179003:2013. Servicios sanitarios. Gestión de riesgos para la seguridad del paciente.

Con esta información, parece que la Consellería de Sanidade se hace eco de las reivindicaciones contenidas en estas reclamaciones, afirmando que a lo largo de este año se procederá la apertura del Hospital de día de Hematología. Esta previsión implica lógicamente una reorganización de los espacios físicos y de los recursos de personal, adaptándose la organización actual a las nuevas estructuras.

Por otra parte, en el informe consta que en estos momentos se están realizando actuaciones concretas de mejora que permiten acondicionar el servicio asistencial a las demandas formuladas en la reclamación. Se indica que el personal del Hospital de día se modificó en el último semestre incorporándose un facultativo y una enfermera.

La consellería parece ser consciente de parte de la problemática trasladada por los interesados y, que pondrá en marcha los mecanismos adecuados para mejorar la organización actual. La previsión inmediata de un nuevo Hospital de Hematología precisará sin duda de un estudio profesional de reorganización de recursos, que deberá redundar en la optimización de la prestación asistencial. En este sentido, es conveniente esperar un tiempo prudencial para confirmar las palabras de la administración.

No obstante el anterior, cierto es que mientras se realizan los ajustes oportunos, la administración debe prestar un servicio de calidad, tratando de organizar los recursos presentes para garantizar una prestación sanitaria digna. En este sentido, resulta preciso concretar los supuestos en los que se puedan constatar los incumplimientos denunciados, ya que de otra forma, la generalidad del planteamiento del problema impide exigir explicaciones de las actuaciones a la Consellería de Sanidade de forma eficaz. Por tal motivo, es necesario recibir denuncias concretas en los que se puedan apreciar demoras excesivas, para, con tales datos, valorar si la espera o mala atención resulta injustificada.

Toda vez que la consellería nos traslada su compromiso de proceder a la reestructuración del servicio con la apertura de un nuevo Hospital de Hematología, desde esta Institución

confiamos en la óptima consecución de tal objetivo, y a su materialización efectiva, que debería redundar en la mejora del espacio que origina la apertura de este expediente. No obstante, insistimos en que podríamos iniciar expedientes sobre posibles vulneraciones concretas en las que pueda estar vulnerándose el derecho a la sanidad pública.

También se ha recibido en el Valedor do Pobo una queja sobre el funcionamiento del servicio de urgencias (Q/225/16), aunque la falta de identificación de problemas individualizados impide dictaminar reproches concretos a la administración. Además, el planteamiento del problema sobre la reorganización de otros espacios sanitarios interconectados con el servicio de urgencia supone una injerencia demasiado amplia en la capacidad de organización de la consellería tanto por la discrecionalidad de esta como por la falta de capacidad técnica para llevar a cabo semejante valoración. En la denuncia se incidía en que en el servicio de urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela se registran continuamente saturaciones y sobrecarga por la demora en el traslado de pacientes a planta, a pesar de existir recursos disponibles. Ante esta afirmación, la Consellería remitió un primer informe manifestando que el Servicio de Urgencias de cualquier hospital está sujeto en momentos puntuales al incremento de la demanda asistencial y que los pacientes son atendidos según su nivel de gravedad, no constando parálisis o bloqueo en la asistencia sanitaria. La consellería también indicaba que todos los dispositivos asistenciales y los recursos de la institución sanitaria son utilizados en la medida en la que las necesidades lo requieren y la situación clínica de los pacientes lo permite. Se señalaba igualmente que no todos los pacientes son subsidiarios de ser ingresados en cualquier unidad asistencial ya que siempre se actúa de acuerdo con los criterios del facultativo que atiende a cada paciente, siendo adecuados los medios disponibles a la actividad que se realiza.

Una vez trasladada esta información al autor de la queja para que presentara alegaciones, se nos remitió información complementaria que a su vez fue comunicada a la Consellería de Sanidad, solicitando de la administración aclaraciones sobre los datos relativos a pacientes pendientes de ingreso y pacientes en las vías de evacuación y tránsito en diferentes meses del año mostrando que no parecía tratarse de un problema puntual (datos avalados por la Doctora del Servicio mediante informe de fecha 2 de agosto de 2016).

La Consellería de Sanidade elaboró un segundo informe cuyo contenido reproducimos de forma literal:

“A lo largo de todo el año, incluyendo el período de referencia de la queja, se tiene prestado asistencia sanitaria de calidad a todos los pacientes que precisaron de atención urgente en el Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela.

Si bien el Servicio de Urgencias al igual que el resto de los Servicios Hospitalarios, cuenta con una estructura organizativa y de responsabilidades propia (Coordinadora del Servicio de Urgencias y supervisoras del mismo) por tratarse de un servicio especialmente sensible, de difícil programación y sujeto a numerosas variables en el que al número y tipo de demanda asistencial se refiere, es monitorizado por la Dirección de Procesos Asistenciales y desde la Dirección de Enfermería, de forma especial.

Partiendo de una estructura base, la puesta la disposición de forma progresiva de espacios físicos y de recursos humanos se realiza de forma dinámica en función de la demanda que se va registrando a lo largo del día y en los diferentes días y épocas del año. Prima, en todo caso, el criterio clínico de los responsables del servicio, -la coordinadora y las supervisoras-, que cuentan con la ayuda de los supervisores generales de guardia que coordinan y concilian todas las necesidades del complejo hospitalario.

Obviamente, un delegado sindical, igual que cualquier persona que trabaje en el servicio de urgencias puede estar en desacuerdo con las medidas que se adopten en el mismo, lo que no significa que no sean correctas y adecuadas al punto en el que se adoptan las decisiones. La legislación proporciona canales y foros a los representantes sindicales, en el marco de las relaciones laborales, para tratar estas cuestiones.

Como ya se indicó, los servicios de urgencia son extraordinariamente dinámicos por lo que la "foto" de los mismos puede cambiar en minutos. Asimismo, los responsables clínicos tienen toda la autonomía que precisan para organizarse y priorizar la asistencia con la seguridad de que toda la demanda será atendida con las mejores condiciones posibles. Por lo tanto, en cada momento del día, el servicio las 24 horas, se adoptan las medidas asistenciales que correspondan, así como la realización de los movimientos de pacientes en las distintas ubicaciones en función de la prioridad de los mismos. ES fácilmente comprensible que disponiendo de más de 100 puestos asistenciales en el servicio, de los que 20 son boxes de exploración (por los que necesariamente han de pasar los pacientes que se determina en el triaje), en algún momento puede completarse el aforo de alguna de las áreas asistenciales y los sanitarios dispondrán, en ese momento, de las mejores alternativas, movilizándolo a los pacientes, siempre con la premisa de atender a todos los que soliciten atención. Por lo tanto de forma continuada están entrando pacientes en los boxes, pasando a ser altas o a ser observados en las camillas o

en los sillones disponibles y posteriormente llevados a la planta se queda ingresado. Al mismo tiempo en las plantas se trabaja con los pacientes ingresados y se liberan camas en función de la evolución de los mismos. En definitiva, no se puede aislar el funcionamiento del Servicio de Urgencias del resto del Hospital, ya que en la atención urgente participan desde los servicios de soporte (radiología, laboratorio, microbiología, etc...) hasta los servicios de hospitalización en las plantas.

Respecto a los recursos "presuntamente ociosos" señalar que todos los recursos con los que cuenta el CHUS están disponibles para ser utilizados, correspondiendo a los facultativos la conveniencia de ubicar a los pacientes en cada espacio, siempre en función de sus características clínicas. Para la atención a los pacientes hay que tener en cuenta su situación clínica, la disponibilidad en el edificio concreto de especialistas y medio acomodados para atenderlos, tratando de evitar la dispersión de los pacientes de una especialidad en varios edificios y servicios, ya que esto supone además una dificultad añadida para atenderlos, puesto que los especialistas tienen que desplazarse por todo el hospital, lo que supone una merma de la seguridad y calidad de la atención sanitaria.

Cada día son atendidos en el Servicio de Urgencias un promedio de 350 demandas exteriores, a las que se añaden las interiores y cada día se da respuesta asistencial a la totalidad y se ingresan un promedio de 45 personas cada día. Como ya se indicó los mayores picos de asistencia se producen en invierno, y en los días previos o posteriores a los festivos, y también un mayor número de ingresos.

Es obvio que se dispone de los recursos necesarios y los circuitos asistenciales funcionan de forma correcta, siguiendo las pautas adecuadas. Seguramente la falta de información y de formación sobre las cuestiones de tipo organizativo y de gestión de una institución tan compleja como el CHUS lleva a pensar, de forma errónea, en la existencia de disfunciones en la prestación del servicio, y a proponer soluciones "parciales" que generarían otro tipo de disfunciones en el conjunto asistencial.

Cada día se publican en la página web del hospital los datos correspondientes a la asistencia en el Servicio de Urgencias y la ocupación por áreas del hospital. En los datos que se indican de sucesivo, que van desde el 1 de enero a 31 de octubre de este año, se puede apreciar el número de pacientes atendidos, los que se resolvieron sin ingreso, los hospitalizados y el porcentaje de ocupación de las distintas áreas de hospitalización.

<i>Adultos</i>	<i>Mañana</i>	<i>Tarde</i>	<i>Noche</i>
	47.712	36.648	18.392
<i>Pediatría</i>	8.075	12.216	5.452
<i>N.º de ingresos desde o Servicio de Urgencias</i>			
	5.373	6.152	5.952

<i>Porcentaje de ocupación de camas por área hospitalaria</i>			
<i>Pediatría: 30,96%</i>			
<i>Obstetricia: 10,76%</i>			
<i>Médica: 39,91%</i>			
<i>UCI: 25,52%</i>			
<i>Cirugía: 36,85%</i>			
<i>Psiquiatría: 60,72%</i>			
<i>N.º de altas a domicilio de pacientes atendidos por el Servicio de Urgencias</i>			
	<i>Mañana</i>	<i>Tarde</i>	<i>Noche</i>
	50.414	42.712	17.892

Finalmente decir que el Complejo Hospitalario Universitario de Santiago y su Servicio de Urgencias, en concreto, tienen un elevado prestigio reconocido tanto a nivel nacional como autonómico. Además de la obtención de acreditaciones de la Fundación Ad Qualitaten y de la SEMENS, el Servicio fue solicitado por el Defensor del Pueblo para la realización de un estudio sobre las urgencias hospitalarias en el SNS. Las conclusiones y recomendación del referido estudio se cumplen en este servicio y especialmente en la recomendación referida a que "ante la repetición de situaciones de saturación, se establecieron dependencias en las que permanecen los pacientes en espera de hospitalización, una vez completada la atención inicial en urgencias. Aun comprendiendo el objetivos de estas medidas -evitar la permanencia en pasillos y otros espacios- no deben considerarse un sistema eficaz, porque la permanencia en los servicios de urgencias de pacientes con indicación de ingreso perturba la gestión del servicio y los pacientes requieren una atención especializada en planta de hospitalización".

Habida cuenta de las alegaciones anteriores, tenemos que invocar en primer lugar potestad autoorganizativa que la Consellería de Sanidade ostenta como administración pública. En el caso que motiva este expediente de queja, la organización y protocolos internos implantados en el servicio de urgencias del CHUS ven determinado por análisis y

estudios técnicos de atención asistencial que excede de nuestras competencias en tanto el conocimiento experto que implica la puesta en marcha de expertos técnicos en la materia.

A pesar del anterior, podemos decir que el Valedor do Pobo participó en un estudio conjunto sobre las Urgencias Hospitalarias en el SNS, teniendo un acercamiento importante al funcionamiento de estos servicios a raíz de la participación de los actores y agentes realmente implicados en la actividad de las urgencias hospitalarias (representantes de los pacientes, los profesionales sanitarios de urgencias y los gestores administrativos). De este estudio se concluyeron una serie de posibles recomendaciones que evidencian la opción de mejora a la que pueden acceder los servicios de urgencia en general, sin que había sido posible, dados los recursos disponibles, concretar las deficiencias específicas de cada uno de los centros hospitalarios que conforman la red nacional de salud. Efectivamente, existen diversos aspectos susceptibles de mejora relativos a los medios materiales, recursos humanos, derechos de los pacientes o atención a colectivos vulnerables, pero en todo caso, las defensorías evidencia la necesidad de valorar los casos concretos para detectar posibles vulneraciones de derechos.

Este expediente de queja se substancia en la propia organización del servicio, sobre la que el Defensor del Pueblo carece de la capacidad técnica idónea para discernir sobre la opción más idónea. Los datos que obran en el expediente, comparando los remitidos desde la Asociación de Pacientes y Usuarios del CHUS como los enviados por la propia administración, no permiten corroborar que el sistema en sí provoque una mala praxis administrativa receptora de recriminación por parte de esta Institución. El principal cometido del servicio de urgencias es la recepción, activación del recurso asistencial apropiado, estabilización, diagnóstico y tratamiento, resolución y transferencia de sus pacientes a la instancia sanitaria más idónea. Y en esta actividad son múltiples los factores que pueden entrar en juego en cada momento sin que un análisis parcial del problema permita conseguir una conclusión como la que se pretende en este expediente. Será cada caso concreto en el que se pueda valorar un posible fallo del sistema.

Por todo el anterior, dimos por concluida nuestra intervención procediendo al archivo de la queja al no apreciar actuación irregular de la administración que nos permita adoptar una resolución firme concluyente sobre mala praxis administrativa.

Por la relación funcional con el expediente anterior, cabe mencionar ahora la queja Q/148/16 iniciada de oficio por esta defensoría para comprobar las medidas adoptadas

por la administración sanitaria ante el pico de gripe previsto para el mes de enero y febrero de 2016. La tramitación de este expediente originó el envío de un completo informe por parte de la Consellería de Sanidade en el que se relacionan detalladamente las actuaciones llevadas a cabo para afrontar el pico de gripe del 2016:

a) Se crearon los Comités técnicos de actuación frente a la gripe, de composición multidisciplinar con la finalidad de elaborar, implantar y seguir las medidas de contingencia para afrontar la posible sobrecarga asistencia durante los meses de invierno.

Los miembros que formen parte de los comités seguirán de forma puntual a curva de incidente de la actividad gripal para anticiparse a los picos de demanda asistencial y se reunirán con la frecuencia necesaria en función de la gravedad de la situación,

b) La Autoridad sanitaria y los profesionales sanitarios ofrecerán información a la población sobre el uso correcto de los recursos asistenciales. Se mejorará la atención de aquellos pacientes que, como los pluripatológicos o los pacientes frágiles, tengan un mayor riesgo frente a la gripe.

c) Se potenciarán las medidas de prevención de la infección, como el fomento del uso de máscaras quirúrgicas o la mejora de la higiene de manos, tanto en pacientes como en profesionales sanitarios.

d) Se establecen protocolos de seguimiento, vigilancia y Memento de pacientes en los servicios de urgencias.

y) En el momento en el que se detecte el incremento de la demanda de asistencia sanitaria, se adecuarán los recursos humanos y materiales a las necesidades asistenciales, habilitando nuevos espacios para la atención de los pacientes.

f) Se abrirán, de ser necesarias, camas de hospitalización con refuerzo de las guardias del área médica hospitalaria.

g) Se reforzarán los hospitales de día para el tratamiento de las personas que lo necesiten y se adoptarán las medidas adecuadas para disminuir la estancia media de los pacientes, siempre que dicta alta se considere beneficiosa.

h) Se priorizará, en la medida del posible, el ingreso de pacientes en hospitalización a domicilio.

Por otra parte, la Consellería de Sanidade utiliza distintos sistemas de vigilancia e indicadores que permiten seguir su evolución e intentar predecir el momento del pico; toda esta información es compartida con el personal directivo y servicios clínicos de las estructuras asistenciales del Sergas para realizar el seguimiento semanal y la planificación y programación de recursos.

La evolución de la actividad gripal se califica en tres categorías: a) creciente (la intensidad de la actividad gripal aumenta comparada con la semana previa), b) decreciente (la intensidad disminuye comparada con la semana previa) y c) estable (la intensidad no cambia comparada con la semana previa). Este sistema permite estimar con una antelación de 2-3 semanas y con un margen de error de +/- 1 semana, el pico de intensidad gripal. Sin embargo, el número de personas afectadas de la población no es posible anticiparlo, pues no existen patrones fijos.

Además de las medidas indicadas, la Consellería de Sanidade dispone de un canal específico de información para la ciudadanía en la página web: <http://gripe.sergas.es/>.

Finalmente se anexa documentación sobre la campaña de vacunación antigripal y los informes de seguimiento de la cobertura de vacunación por grupos sectoriales de edad, toda vez que el abordaje preventivo considerara uno de los principales ejes de actuación en esta enfermedad.

A la vista de la información anterior, consideramos idóneas las medidas adoptadas por la consellería, facilitando una información completa y detallada sobre las mismas, y en consecuencia, procedimos a la conclusión de este expediente.

Tienen cabida aquí también reclamaciones relativas a la existencia y/o utilización de recursos materiales; ejemplo de ello son los expedientes Q/13375/16, Q/63968/16 y Q/64028/16 en los que los interesados denunciaban averías sufridas en la máquina para el tratamiento de radioterapia y para la realización de pruebas de medicina nuclear. La consellería aseguraba en sus informes que eran fallos mecánicos puntuales, fortuitos y por causas ajenas a la administración, y confirmaba la reparación de la maquinaria afectada y la reanudación de tratamientos y pruebas interrumpidas. Consideramos que la administración se había hecho eco de las inquietudes de los afectados toda vez que se llevaron a cabo evaluaciones individualizadas que permitieron un control determinante de cada paciente según su diagnóstico; la existencia de un protocolo específico y vías alternativas parece que muestra la preocupación de la administración por dar solución a

la problemática que se encuentra vinculada además a dolencias graves y en las que el factor tiempo resulta primordial.

Para finalizar la relación de expedientes tramitados en esta sección, queremos destacar la queja Q/63964/16 por la buena receptividad de las demandas trasladadas por el padre de un paciente menor de edad relativas a la inexistencia o falta de implantación del servicio hospitalización domiciliaria en edad pediátrica. Traslada esta reivindicación a la Consellería de Sanidade, obtuvimos una respuesta inmediata indicando que, con la finalidad de conocer de primera mano el problema de la atención sanitaria del paciente, responsables del Servicio Gallego de Salud se reunieron con el autor de la queja. La consellería afirma que, una vez valorada la situación actual del paciente y de su familia se van a realizar las actuaciones necesarias para optimizar la relación entre los profesionales de atención primaria y hospitalaria, de cara a reducir los desplazamientos al mínimo imprescindible. Asimismo, respecto de la atención que recibe el paciente en las unidades de ámbito hospitalario -como la administración de medicación intravenosa-, serán realizadas por hospitalización a domicilio en la medida en la que resulte garantizada la seguridad del paciente y el seguimiento del mismo.

Por otra parte, la administración señala que existe ya la atención hospitalaria a domicilio para pacientes pediátricos en supuestos de realización de determinadas técnicas que precisan más especialización a través del Servicio de Pediatría del Hospital Clínico Universitario de Santiago de Compostela.

Apreciamos claramente la sensibilidad de los responsables de Sanidade con la problemática planteada, confirmándonos la puesta en marcha de mecanismos adecuados para solucionar la situación que dio origen a la queja. Desde esta Institución confiamos en la óptima consecución de tal objetivo, y a su materialización efectiva. El propio interesado confirmó telefónicamente que se habían celebrado ya varias entrevistas con titulares de servicios del Hospital Clínico de Santiago de Compostela y con responsables de la propia consellería para abordar el problema.

B) Gestión administrativa

Esta sección se compone de un grupo de quejas referidas fundamentalmente a gestiones estrictamente de carácter gerencial, tales como gestión de citas, atención de reclamaciones, solicitudes de tarjeta sanitaria, procedimientos administrativos como concesiones o licencias, etc.

Destaca aquí la recomendación dirigida a la Consellería de Sanidade en un expediente que tiene su origen en una queja de hace un par de años en la que varios pacientes y familiares usuarios de un centro privado sociosanitario instaron a la consellería para que se les considerase parte interesada en el procedimiento sancionador instado de oficio por la administración contra esa entidad. En su momento, se concluyó que los pacientes y familiares se ven afectados en su esfera jurídica por la resolución del expediente sancionador no sólo por la propuesta de cierre del centro contemplada en el proceso sancionador sino, fundamentalmente, porque en el mismo se aludía y valoraba directamente declaraciones de los propios interesados. A nuestro juicio, los aludidos resultaban ser titulares de intereses directos y legítimos que pueden verse directamente perjudicados o beneficiados por la resolución final del expediente sancionador, lo que nos llevó ya en el 2013 a remitir a la Consellería de Sanidade una recomendación en este sentido, que fue rechazada por la administración.

Enlazado con este asunto, en el año 2016, una de las autoras de aquella queja se dirigió nuevamente a esta Institución al no obtener de la consellería acceso a la documentación de aquel expediente sancionador, por lo que, en coherencia con nuestra postura inicial, instamos a Sanidade para que adopte las medidas necesarias para garantizar el acceso a la documentación solicitada por la autora de la queja en relación con el expediente sancionador seguido contra la Asociación afectada, respetando en todo caso la normativa relativa a la transparencia y acceso a la información pública así como a la protección de datos de carácter personal.

La exposición completa de este expediente se encuentra íntegra en el punto 4 de este informe, estando esta recomendación en la fecha de cierre de este informe, pendiente de contestación por parte de la consellería.

Encajan también aquí aquellas quejas centradas fundamentalmente en la falta o deficitaria respuesta por parte del servicio de reclamaciones a las demandas presentadas por los usuarios ante el Servicio de Atención al Paciente. Efectivamente, se han detectado en ocasiones ciertos retrasos en la remisión de la respuesta que, aunque individualmente sí fueron corregidas (Q/13385/16, entre otros), debe ser propósito de la administración evitar tales demoras. El objetivo que inspira la existencia de ese Servicio es el de ser un órgano o departamento institucional de contacto con los usuarios, y colaborar en la mejora de la calidad asistencial mediante el conocimiento, sugerencia, reclamación y opinión de los usuarios, ya sean pacientes o ya los familiares que los acompañan.

9. Ámbito socio-sanitario

Los cambios que experimenta nuestra sociedad a nivel demográfico, epidemiológico y socio-cultural plantean demandas asistenciales que exigen la coordinación de recursos médicos y sociales para atender colectivos en situación de dependencia o vulnerabilidad como los enfermos crónicos, las personas con alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, y la tercera edad.

En múltiples ocasiones no es suficiente con prestar de forma aislada la asistencia curativa sino que la transversalidad de su problemática exige actuaciones conjuntas en el ámbito social para lograr mayor autonomía del usuario y facilitar su inserción social.

El ámbito de la salud mental es un claro ejemplo de estas necesidades, y el Valedor do Pobo actúa en aras de favorecer que la gestión de la administración coordine los servicios precisos de atención sociosanitaria adecuados. En el expediente Q/74/16 sale a relucir la problemática de las enfermedades mentales en el caso de una adolescente diagnosticada de trastorno límite de personalidad que precisa de atención continuada mediante terapias en un centro de referencia en Vigo o piso tutelado ya que la convivencia en la casa familiar, siendo ya la paciente mayor de edad con las implicaciones como adolescente que esto conlleva, resulta inviable.

En este momento, el Servicio Gallego de Salud cuenta con diferentes dispositivos en el área de Vigo y que pueden ser de utilidad para el tratamiento de la TLP: unidad de salud mental, de carácter básicos para rehabilitación; unidad de Hospitalización Psiquiátrica en el Hospital Álvaro Cunqueiro para períodos de crisis; hospital de día, para tratamientos intensivos y continuados sin internamiento; y la unidad de rehabilitación psiquiátrica hospitalaria para pacientes que requieren una actuación terapéutica activa de duración intermedia. Además, existe una Unidad de referencia autonómica de trastornos de conducta alimentaria en el Hospital Gil Casares de Santiago de Compostela. Existen, asimismo, 7 pisos protegidos concertados para la atención de pacientes con autonomía de conducta pero sin posibilidad de convivencia familiar, y una Unidad de apoyo social intermedio, para fomentar la adquisición de habilidades sociales y laborales que faciliten el acceso a un empleo.

Sanidade confirma que la paciente ya inició un tratamiento en alguno de los dispositivos antes indicados, pero no existe un programa específico para el TLP que presenta. Concorre, a mayores, la circunstancia de que en el tiempo entre el alta hospitalaria y la consulta de la Unidad de salud mental la paciente sufre descompensaciones psicopatológicas que deben ser atendidas en el Servicio de urgencias, por lo que pierde efectividad la atención prestada. Para acortar ese período, se dio conocimiento específico a la persona responsable del área psiquiátrica de Vigo para priorizar la atención en consulta y optimizar de manera eficaz los recursos utilizados.

Por último, y ante las circunstancias del caso, la consellería nos confirmó la concreción de una inmediata reunión con la paciente y sus progenitores para valorar la situación y resolver dudas e inquietudes sobre los recursos existentes, siendo los facultativos especialistas los que determinarán cuál de los recursos existentes es el más adecuado para la atención de la adolescente.

Concluimos temporalmente el expediente al entender que la consellería proyectó actuaciones precisas para tratar de coordinar los recursos disponibles a la problemática formulada, y buscar alternativas y soluciones para la mejor atención de la paciente.

Para terminar, resulta relevante la intervención de esta defensoría gallega en una problemática planteada a raíz de las condiciones de acceso a las salas de cines para niños diabéticos y personas con enfermedades intestinales. Dado que las partes intervinientes en el conflicto pertenecen ambas a la esfera particular, la Institución ejerció funciones de mediación para tratar de solventar el conflicto.

Durante una visita institucional a la ciudad de Pontevedra en mayo de 2016, representantes de familias de niños con diabetes trasladaron a la Valedora su inquietud ante los problemas con los que se encontraban a la hora de asistir al cine con los menores diabéticos que necesitan llevar mochilas con los alimentos necesarios para compensar su déficit de azúcar. Tras un primer contacto de la defensoría con la gerencia del recinto en Pontevedra, en el que se evidenció la voluntad de colaborar, surgieron ciertos malentendidos entre las partes a raíz de noticias publicadas en los medios de comunicación. Posteriormente, la Valedora se reunió con los responsables de Cinexpo, entidad que gestiona salas de cine en Pontevedra, Ourense y Vigo, y con representantes de la Asociación de Niños y Niñas con Diabetes de Galicia y de la Asociación Sociosanitaria Educativa Inflamatoria Intestinal Asseij, con el fin de aclarar malentendidos y regular en condiciones de seguridad el acceso de niños con diabetes y pacientes con enfermedades intestinales a estos recintos. Como conclusión del encuentro, que se realizó en las

dependencias del Valedor do Pobo a petición de la institución, tanto la Valedora como los gestores de las salas coincidieron en que el acceso de los niños diabéticos y otras personas con necesidades médicas o alimentarias específicas debe realizarse en condiciones de seguridad y con todas las garantías. En este sentido, la institución del Valedor do Pobo cree imprescindible proteger los derechos de estas personas vulnerables y ayudar tanto a los niños con diabetes como a los otros ciudadanos que precisen portar medicamentos o material sanitario específico. Estos derechos deben ser compatibles con el derecho a disfrutar del ocio de otras personas presentes en las salas y con los requisitos de seguridad demandados por los responsables de los cines.

Para garantizar estas medidas, la Valedora ve razonable que las personas con necesidades específicas puedan acreditarlo a los responsables del control de acceso y que la entrada con alimentos sea proporcional a las necesidades de los afectados para evitar posibles crisis. Sólo de este modo se pueden equilibrar los derechos de este colectivo con los derechos del resto de la ciudadanía a asistir a las proyecciones en condiciones de seguridad.

Como resultado de este encuentro, se formuló como solución la de facilitar la entrada de los niños diabéticos con una bandolera (respetándose así la normativa sobre la entrada a espectáculos públicos relativa al tamaño de mochilas o accesorios similares), en la que puedan llevar la medicación y comida idónea a sus necesidades, mostrando un justificante médico que acredite su dolencia.

Con la conclusión antedicha, tanto los afectados como los responsables de la empresa de exhibición cinematográfica, mostraron su satisfacción, comprometiéndose estos últimos a transmitir a los encargados y trabajadores de las diferentes salas de la empresa de nuestra comunidad autónoma el acuerdo adoptado.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SANIDAD					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/667/16	Entrega de documentación relativa a un procedimiento sancionador.	Consellería de Sanidade 15/12/2016	No Aceptada	Q/667/16
2	Q/5844/14	Coordinación y avance en la actualización de datos relativos a los usuarios del Sergas	Consellería de Sanidade 11/01/2016	Aceptada	Q/5844/14

IV. CONSIDERACIONES FINALES

Las decisiones políticas adoptadas en los últimos años dirigidas a mantener el sistema financiero a través de la contención del gasto público han afectado transversalmente a diversas áreas de nuestro sistema de bienestar, entre las que se encuentra la sanidad pública. La continuidad en el tiempo de estas medidas implica que la administración sanitaria debe afrontar el importante reto de conjugar la oferta de una sanidad pública de calidad que pueda dar respuesta al creciente aumento de la demanda asistencial originada tanto por las circunstancias demográficas, culturales y sociales, como por la precariedad económica y la consecuente disminución de los recursos individuales, preservando a su vez un sistema de salud eficaz, equitativo y solvente

Evidentemente, si al actual surgimiento y consolidación de múltiples factores que conllevan de por sí un importante aumento del gasto sanitario (desde el envejecimiento paulatino de la población, hasta el aumento de enfermedades cuyos tratamientos costosos, pasando por la necesaria inversión en infraestructuras y la introducción de alta tecnología), se le unen las dificultades inherentes a toda crisis económica del alcance de la registrada en los últimos años, la preservación de las prestaciones básicas de un estado de bienestar como el nuestro exige reformas pensadas a largo plazo, inspiradas en criterios racionales y responsables que supongan la adopción razonada de reformas innovadoras. Los debates y discrepancias en la evolución de la reforma sanitaria se evidencian en un contexto de necesario ajuste del déficit público, pero debe imperar un planteamiento inspirado en la oportunidad de un cambio que asegure que los recursos financieros sean utilizados de forma que se maximicen sus efectos sobre la salud de la población.

Esta institución ha podido comprobar que algunas de las medidas adoptadas a través de las recientes reformas legislativas han generado claras desavenencias en la ciudadanía, y han originado un incremento de la actividad supervisora por parte del Valedor do Pobo. Consideramos fundamental que los poderes públicos evalúen las consecuencias que ciertas medidas pueden tener en los colectivos más vulnerables. Pero junto con lo anterior, existen otras problemáticas que vienen suscitando numerosas reclamaciones de los usuarios de la sanidad pública gallega que han determinado la intervención de esta valedoría ya desde sus inicios y que no se encuentran condicionadas por criterios económicos sino con la necesaria humanización de la atención sanitaria.

Para una mejor valoración final de la problemática registrada en el Valedor do Pobo en el área de sanidad, podemos resumir en varios aspectos las intervenciones realizadas, que a su vez ilustran los parámetros fundamentales y guías de actuación que esta Institución entiende que deben tenerse en cuenta a la hora de gestionar procedimientos y actuaciones en esta materia:

- La gestión de las **listas de espera** debe realizarse en base a criterios complejos de priorización y con total transparencia. Detectamos cierta desinformación en este punto, ya que los ciudadanos no tienen datos claros de los tiempos de espera máximos en función de la prioridad de su dolencia.

Por otra parte, se entiende perfectamente que la normativa vigente establece que en aquellos casos en que el paciente rechace la alternativa que se le ofrece para ser atendido en un centro derivado, y decide seguir esperando para ser intervenido en su centro de origen, no le será de aplicación el derecho de garantía de tiempos máximos de espera. No obstante, se reconoce expresamente que se respetarán sus derechos de antigüedad adquiridos en lista de espera de su centro. Sobre este último punto, parece existir una grave confusión que genera cierta alarma entre los pacientes al llegar a creer estos que quedan relegados al final de las listas, lo que obliga a dar una información correcta a los usuarios. Por otra parte, la transparencia aquí resulta fundamental dado que, siendo conscientes de que, efectivamente, deberán esperar a que efectivamente se encuentren disponibles los recursos necesarios en el centro en el que quiere mantener su asistencia y ya no cabe entenderla sujeta a la garantía de plazo de respuesta, ello no quiere decir que se pueda demorar *sine die*, pues la intervención o consulta pendiente deberá producirse dentro de un plazo razonable en el marco del proceso asistencial en cuestión.

- Resulta fundamental implantar iniciativas que contribuyan a la **concienciación y sensibilización de los profesionales** que trabajan en el ámbito sanitario **para mejorar el trato** a los usuarios.

Aparte de las quejas que de forma exclusiva se centran en el deficiente trato recibido por los profesionales que intervienen en todo proceso asistencial, una buena parte de las reclamaciones que se encuadran en otros apartados a efectos expositivos también contemplan en buena medida una problemática que trasciende la mera gestión administrativa, yendo más allá de la praxis profesional en todos los niveles, y que refleja una afirmación básica en esta materia: el derecho a la protección de la salud trasciende del propio sistema sanitario, porque se fundamenta en la dignidad de la persona, expresada en la Declaración de los Derechos del Hombre y en nuestra propia Constitución. Es precisamente el respeto a la dignidad humana el que fundamenta la necesaria humanización de la asistencia sanitaria, y debe presidir la atención de pacientes y usuarios basada en la persona y personalizada, cuya calidad de trato sea exquisita, y donde la información, la comunicación, la seguridad, la confianza, el fomento de la autonomía de las personas y la atención integral y holística sea un reto alcanzable en nuestro sistema público.

- La reorganización en la **gestión de centros y servicios sanitarios, de espacios físicos y recursos materiales**, debe garantizar una asistencia de calidad a toda la población afectada. En la misma medida, toda reestructuración, organización y movilidad del **personal sanitario** requiere de un riguroso proceso de análisis de todos los factores en su conjunto, con el fin de evitar mermas en dicha calidad. Aun considerando que la potestad organizativa de la administración le permite tomar decisiones en este sentido, no debe olvidarse que establecer canales de comunicación adecuados con el personal afectado o diseñar un buen plan de transmisión de los cambios adoptados a los pacientes y usuarios contribuye sin duda a la mejor comprensión y aceptación de muchas de las medidas de necesaria implantación.

No obstante lo anterior, en que se exponen mejoras necesarias a alcanzar en nuestro sistema sanitario, y que a su vez suponen retos fundamentales en la intervención ordinaria de esta Institución, es preciso señalar que la Consellería de Sanidade atiende en buena medida las iniciativas de la Valedora en tanto que un buen número de expedientes finalizan satisfactoriamente debido a que se procede a corregir la actuación administrativa durante la tramitación del expediente. Pero con todo, por el carácter o tipo de reclamaciones más recurrentes en esta área (listas de espera, cobertura de bajas temporales en ciertas especialidades, trato recibido, etc.), se aprecia que los problemas

que subyacen en ese tipo de denuncias no han diminuído, pues se mejoran los casos individuais y concretos que llegan a esta oficina, pero las disfunciones estruturales no varían.

ÁREA DE JUSTICIA

I. INTRODUCCIÓN

Como ya tuvimos oportunidad de señalar en otras ocasiones, en esta área se tratan todos aquellos problemas, quejas y consultas planteadas por los ciudadanos en relación con materias relativas a las actuaciones y funcionamiento de la justicia.

El objeto de las actuaciones del Valedor do Pobo en este ámbito es contribuir, en el marco de las competencias que le encomienda la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, que son muy limitadas, a que la tutela judicial sea cada vez más una realidad efectiva.

La Constitución Española en su artículo 24.1 recoge el derecho a la tutela judicial efectiva de la siguiente forma: “Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.”

Se regula el derecho a la tutela judicial efectiva como fundamental, con una garantía de protección máxima. Es un derecho de una extraordinaria potencialidad y no impide que sea un derecho fundamental con caracteres autónomos y con un contenido individual, definido por la amplia jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Contenido que afecta a las prestaciones obligatorias de los poderes públicos, de los que exige que mantengan la Administración de Justicia dotada de los medios personales y materiales suficientes para hacerlo efectivo y que el servicio que presta a los ciudadanos sea con el mayor grado de eficiencia posible.

Según la Sentencia 26/1983, dictada por el Tribunal Constitucional, el artículo 24 de la Constitución Española comprende los siguientes aspectos:

1. El derecho al libre acceso a los jueces y tribunales.
2. El derecho a obtener una decisión judicial.
3. El derecho a la ejecución de dicha decisión.

Este es el contenido mínimo del derecho y, a su núcleo, se añaden una serie de garantías incardinadas en nuestra cultura jurídica.

1. El derecho al juez ordinario predeterminado por la ley (artículo 24.2 de la Constitución Española), con prohibición de los tribunales de excepción (artículo 117 Constitución Española).
2. Derecho a la asistencia letrada, a ser informado de la acusación formulada, al proceso público, sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a la utilización de todos los medios de prueba pertinentes para la defensa, a no declarar contra si mismos y a no confesarse culpable, y a la presunción de inocencia (art. 24.2 Constitución Española).
3. Derecho a las garantías penales y penitenciarias del artículo 25 de la Constitución Española, es decir, el principio de legalidad e irretroactividad de las normas penales, la prohibición de imponer penas privativas de libertad por la administración civil y los principios que inspiran el régimen penitenciario

Esta Institución tiene limitadas posibilidades de intervención, limitadas a las establecidas en la Ley del Valedor do Pobo, que en su artículo 20 establece que: “El Valedor do Pobo de Galicia no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada la actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales comunes o el Tribunal Constitucional. Esto no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales expuestos en las quejas presentadas. En cualquiera caso velará porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y en forma, las peticiones y recursos que le fueron formulados.”

En consecuencia,

la actuación del Valedor do Pobo está legitimada sólo en los casos en los que los aspectos formales de la Administración de Justicia son objeto de las quejas, especialmente la dilación injustificada del proceso.

Sobre esta cuestión, la dilación injustificada del proceso, hemos incidido reiteradamente en nuestros informes y se pone de manifiesto por todos los que están relacionados con el mundo de la justicia en toda clase de memoria o estudios sobre la misma.

No es este un problema que afecte solo a nuestra Comunidad Autónoma, sino que afecta al conjunto del Estado, en mayor o menor medida. La justicia tardía no contribuye a una verdadera justicia.

Se habla siempre de la necesaria modernización en el deseo de prestar un servicio próximo al ciudadano y de calidad pues la administración de justicia no es simplemente una administración más, sino el instrumento a través del cual uno de los tres poderes del Estado, el Poder Judicial, asegura la tutela judicial efectiva de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Durante el año 2016 se han presentado 78 quejas de las cuales 32 han sido admitidas, 18 han sido remitidas al Defensor del Pueblo y 28 han sido inadmitidas.

De las 32 quejas admitidas 30 han sido concluidas y 220 se encuentran en trámite.

También se han tramitado 23 quejas pendientes de años anteriores.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	78		78	
Admitidas	32	41,03 %	32	41,03 %
No admitidas	28	35,90 %	28	35,90 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	18	23,08 %	18	23,08 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	31	96,87 %	31	96,87 %
En trámite	1	3,13 %	1	3,13 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2015	20	3	23	23	0

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

La labor de esta Institución con relación a los órganos judiciales es muy limitada. La Constitución Española en su artículo 149.1.5º, establece que la competencia exclusiva en materia de Administración de Justicia le corresponde al Estado, y a la Comunidad Autónoma, de acuerdo con el artículo 20.1 del Estatuto de Autonomía de Galicia, le corresponde ejercer las facultades que las leyes orgánicas del Poder Judicial y del Consejo General del Poder Judicial reconozcan o atribuyan al Estado.

A los efectos de nuestra función la Xunta de Galicia tiene competencias instrumentales en materia de justicia que afectan a la provisión de medios materiales y de personal auxiliar de los órganos judiciales.

Por otra parte, nuestra Constitución, en su artículo 117.1 proclama el principio de independencia que debe caracterizar todas las actuaciones que realizan los jueces y tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional.

Por respecto a este principio de independencia judicial la Ley 6/1984, de 5 de junio, do Valedor do Pobo, en su artículo 20 impide a esta Institución entrar en el examen individual de las quejas sobre las que está pendiente resolución judicial y le obliga a suspender su investigación cuando se interpusiese demanda o recurso ante los tribunales de justicia.

Todo ello implica que esta institución no puede interferir en los procedimientos judiciales, ni revisar las resoluciones que en ellos se dictan, en el ejercicio de la mencionada independencia.

Las quejas que se han presentado esencialmente plantean temas en relación a:

- Discrepancias con resoluciones judiciales.
- Demoras en procedimientos judiciales.
- Justicia gratuita.
- Discrepancias con actuación de sus abogados.
- Administración penitenciaria.

1. Discrepancia con resoluciones judiciales.

Son varios los escritos de queja que recibimos en los que se pone de manifiesto la discrepancia con las resoluciones judiciales en el ámbito mercantil, contencioso-administrativo, civil o penal y de menores.

Son quejas que no podemos admitir a trámite, haciendo constar en la resolución de inadmisión que las discrepancias con las resoluciones dictadas por los juzgados y tribunales de justicia deben sustanciarse por las vías previstas en las leyes procesales, en los supuestos y con los requisitos que dichas leyes prevén y ante los tribunales de justicia.

2. Demoras en procedimientos judiciales

Algunas de las quejas que se han recibido se refieren a demoras o retrasos en la tramitación o resolución de los procedimientos judiciales.

La tramitación que se sigue en esta Institución en relación a este tipo de quejas es diferente en función de la información y la documentación que se nos remite.

Cuando la información es muy completa y detallada nos dirigimos al juzgado correspondiente trasladándole la información que nos remiten y solicitándole, en aras de la colaboración institucional, que nos informe sobre el problema que motivó la queja. Siempre hemos recibido respuesta aportándonos información sobre el estado de tramitación del asunto, debiendo resaltar que la colaboración con esta Institución se ha dado siempre que la hemos solicitado.

Cuando la información que recibimos no está del todo completa la remitimos a la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia para que abra, si es el caso, la oportuna investigación.

En el resto de los casos, si la documentación no es suficiente para decidir sobre su tramitación, le informamos al denunciante que puede él mismo presentar la queja, con aportación de todos los datos que tenga, directamente ante la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia o ante la Unidad de atención al ciudadano del Consejo General del Poder Judicial. En ambos casos le facilitamos la dirección postal y electrónica junto con los números de teléfono de atención al ciudadano.

3. Justicia gratuita.

La asistencia jurídica gratuita es un derecho fundamental reconocido por la Constitución Española en su artículo 24, que consagra el derecho de toda persona a obtener tutela judicial efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos legítimos, sin que en ningún caso, pueda producirse indefensión. Así mismo el artículo 119 establece que la justicia será gratuita para los que acrediten insuficiencia de recursos para litigar. Todo ciudadano que cumpla los requisitos podrá solicitar, en los términos establecidos por la normativa vigente, asistencia jurídica gratuita en los procedimientos judiciales en los que esté interesado.

Es la justicia gratuita un servicio público que por ley gestionan los colegios de abogados, siendo la Vicepresidencia y Consellería da Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, a quien le corresponde la coordinación de las siete Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, que son los organismos responsables de administrar el derecho a los ciudadanos.

Debemos de resaltar que las relaciones de esta Institución con las diferentes Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita son muy buenas y siempre encontramos una gran colaboración de ellas en nuestra labor de investigación.

El pasado año 2016 se han presentado 41.505 solicitudes de asistencia jurídica gratuita, siendo estimadas 34.669, distribuyéndose de este modo:

Comisión Asistencia Jurídica Gratuita	Solicitudes recibidas	Solicitudes estimadas
Santiago de Compostela	3632	3270
A Coruña	8237	7045
Lugo	4370	3804
Ourense	4641	3987
Pontevedra	9439	7053
Vigo	7977	6900
Ferrol	2709	2610
TOTAL	41005	34669

Las quejas recibidas se refieren fundamentalmente a:

Denegación del derecho a la asistencia jurídica gratuita, al considerar el abogado designado que la pretensión del solicitante es insostenible

En el expediente Q/30/16 se nos informa por parte del denunciante que le ha sido denegada la justifica gratuita. En realidad se le había designado abogado y este presenta ante la respectiva Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita un escrito en el que alega la insostenibilidad de la pretensión.

El denunciante pretende ser indemnizado por la Xunta de Galicia por haber sufrido prisión como consecuencia de la guerra civil.

En la disposición adicional decimoctava de la Ley 4/1990, de Presupuestos Generales del Estado para 1990, modificada por la también disposición adicional decimoctava de la ley 31/1991, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1992, se reguló el reconocimiento de indemnizaciones para quienes bajo determinadas condiciones, hubieran sufrido privación de libertad por delitos contemplados en la ley 46/1977, de 15 de octubre, de Amnistía.

No fue indemnizado por el Estado, por no reunir esas determinadas condiciones, esto es, tener cumplidos 65 años de edad el 31 de diciembre de 1990, así como acreditar que el tiempo pasado en prisión fuese como mínimo de tres años.

En el año 1990, el denunciante contaba con 52 años de edad, incumpliendo el requisito establecido en la ley.

Algunas Comunidades Autónomas, comenzaron a regular la concesión de indemnización a los ex - presos que quedaron excluidos de la normativa del Estado.

La Comunidad Autónoma de Galicia no ha regulado nada en este sentido, a pesar de la recomendación realizada por el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog a la Xunta de Galicia para que se adoptasen las medidas necesarias a fin de complementar el régimen de indemnizaciones por tiempos de prisión previsto en la normativa estatal.

En el año 2007 se promulgó la ley de memoria histórica, ley 52/2007, de 26 de diciembre, en la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medias a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura con el fin de

incorporar supuestos en su día excluidos de la concesión de indemnizaciones por tiempos de estancia en prisión durante la dictadura, en este sentido, se rebaja la edad a 60 años cumplidos en 31 de diciembre de 1990.

Aun reduciéndose los requisitos de edad, el denunciante sigue sin cumplir los requisitos, no pudiendo beneficiarse de la norma estatal ni tampoco de la gallega por no existir norma que lo regule.

Ante esta situación en aplicación del artículo 33 de la ley 1/1996, de 10 de octubre, de asistencia jurídica gratuita, el abogado designado considera insostenible la pretensión que pretende hacerse valer y así se lo comunica a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, exponiendo los motivos jurídicos que fundamentan la decisión.

Por negligencia del abogado de oficio

Se ha recibido alguna queja poniendo de manifiesto la negligencia o falta de actividad del letrado de oficio que han tenido diferentes soluciones.

En el expediente Q/12853/16 el colegio de abogados ante la denuncia decide abrir un periodo de información previa a fin de conocer las circunstancias denunciadas y la procedencia de incoar un expediente disciplinario. Expediente que fue archivado al no encontrar materia para proseguirlo. Se le notificó al interesado esta resolución ofreciéndosele recurso ante el Consello da Avogacía Galega. En este caso le hemos recordado al interesado, que el hecho de que no se acordase por el órgano colegial la existencia de responsabilidad disciplinaria, no supone que no se pueda exigir algún otro tipo de responsabilidad, bien civil o penal, adjuntándole información de los artículos 78 y 79 del Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía.

En el expediente Q/63588/16 ante la queja por falta de actividad del abogado de oficio nos hemos puesto en contacto con el secretario general técnico del colegio de abogados correspondiente, responsable del servicio de orientación jurídica, se resolvió el asunto comunicándole al interesado que acudiese al colegio de abogados, presentase un escrito exponiendo los hechos e inmediatamente se le designaría a otro abogado.

Por denegarle el cambio de abogado designado

Existen varias quejas por este motivo. En el expediente Q/14390/15 analizado por la Comisión de turno de oficio del colegio de abogados la denuncia presentada solicitando la designación de otro abogado y renunciando al previamente ya designado, la Comisión decide mantener la designación del letrado inicialmente designado al “no presentar indicios o pruebas que hagan tan siquiera presumir que las decisiones y actuaciones del letrado designado hayan sido perjudiciales o negligentes para la defensa de sus intereses.”

Solicitud para que se designe el mismo abogado por un procedimiento penal y civil derivados de violencia de género

Este es el planteamiento que nos hace en el expediente Q/473/16 y así fue aceptado por el servicio de orientación jurídica del colegio de abogados, designando para un procedimiento de medidas paterno filiales el mismo abogado ya designado para un procedimiento por violencia de género, para que una misma dirección letrada asuma la defensa de la víctima, tal como se establece en el artículo 20.1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

Debemos de agradecer la colaboración que siempre hemos encontrado en los colegios de abogados de nuestra comunidad facilitándonos la información requerida y atendiendo a todas nuestras consultas, peticiones y sugerencias.

Administración penitenciaria

Hemos recibido también varias quejas relacionadas con la situación penitenciaria remitidas por internos en los centros penitenciarios de Bonxe, Teixeiro y A Lama; también alguna de gallegos que solicitan el traslado a centros de nuestra comunidad.

Los motivos de las quejas son variados y tienen, en general, relación con los siguientes aspectos: disconformidad con las medidas disciplinarias impuestas; disconformidad con la situación en que se encuentran en los módulos sin que el equipo técnico, educador, psicólogo, trabajador social y criminólogo acudan para ver cómo están; petición de

traslado a otros centros penitenciarios; falta de dispensación de medicamentos; denegación de asistencia sanitaria, denegación de permisos penitenciarios, etc.

Todas estas quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo al carecer el Valedor do Pobo de competencias para supervisar la situación penitenciaria, dependiente de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior.

4. Quejas Inadmitidas

Como ya hemos expresado todas aquellas quejas que manifestaban discrepancias con resoluciones judiciales no fueron admitidas a trámite, igualmente sucedió con todas las que hacían referencia al ejercicio de competencias judiciales.

Tampoco se admitieron aquellas que hacían referencia a un problema jurídico-privado entre abogado y cliente. Los colegios de abogados no pertenecen a la estructura administrativa de nuestra comunidad. Son corporaciones de derecho público con personalidad jurídica propia, competentes para resolver las denuncias en relación con el abogado que le asiste, cuando se considera que su conducta y defensa es contraria a la deontología profesional que debe caracterizar su actividad. No podemos, en estos casos, admitir a trámite este tipo de quejas por carecer de competencia para su investigación, aunque facilitamos información sobre a quién puede dirigirse y como proceder.

5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo

En el apartado de quejas remitidas al Defensor del Pueblo, por falta de competencia de esta institución, en cumplimiento del artículo 38.3 de la Ley del Valedor do Pobo, hubo un total de 19, de ellas 17 hacían referencia a situaciones penitenciarias, otra hacía referencia a una reclamación ante el Ministerio de Justicia en un proceso de ejecución de títulos judiciales seguido ante un juzgado de 1ª instancia de Gijón.

La otra queja remitida hacía referencia a la petición de un indulto por una condena del Juzgado de lo Penal nº 1 de Terrassa.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

V- CONSIDERACIONES FINALES

A la vista de lo expuesto podemos destacar la cooperación tanto de la Administración de Justicia como de los Colegios de Abogados y las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita en el ánimo de encontrar soluciones a las quejas presentadas por los ciudadanos.

También la fluidez en las comunicaciones entre esta Institución y el Defensor del Pueblo, dado el escaso margen competencial con respecto a muchas de las quejas que se nos presentan al referirse a actuaciones llevadas a cabo por la Administración General del Estado.

Sin duda es necesario destacar estas dos situaciones que ponen de manifiesto el interés por encontrar soluciones a las quejas presentadas por los ciudadanos en materias tan sensibles como las que se recogen en esta área.

Como en años anteriores debemos resaltar el problema de los retrasos judiciales, problema que perdura a lo largo del tiempo y que sin duda afecta a la eficacia de la defensa judicial. Al hilo de ello es necesario apostar por la modernización permanente de la justicia para lograr un servicio público eficaz y de calidad como demanda los ciudadanos.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES

I. INTRODUCCIÓN

Este capítulo está dedicado a relatar las actuaciones desarrolladas, a lo largo del ejercicio 2016, en el ámbito de la administración económica y del transporte. Corresponde tener presente pues, en este apartado introductorio, la amplitud del objeto del análisis que se acomete en esta área y la heterogeneidad de la misma.

Buena parte de las quejas que se recibieron a lo largo de este año se refieren a materia fiscal, tanto de la Administración general del Estado, como de la Administración autonómica o local.

Hemos constatado asimismo, un incremento significativo de quejas relacionadas con actuaciones de entidades bancarias en las que el usuario financiero disconforme con determinadas prácticas, lamentablemente extendidas, muestra la irritación y el enojo por los abusos que le afectan y por el funcionamiento que consideran inapropiado del servicio de reclamaciones del Banco de España.

Observamos con relativa frecuencia, que el ciudadano que demanda la intervención del Valedor do Pobo, solicita acompañamiento ante el agotamiento y la desesperanza que la problemática le ha ocasionado.

Conviene recordar, que en la mayoría de estos casos, el reclamante ya se ha dirigido al servicio de atención al cliente de la entidad, sin haber obtenido resolución favorable alguna. De modo que cuando el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, estudiada la situación, verificado que se han cumplido los requisitos de admisión, emite el informe motivado, en que hace constar que el mismo no tiene carácter vinculante para ninguna de las partes, el consumidor nos muestra su indignación.

Se han dado casos, en que el usuario bancario plantea al organismo supervisor controversia sobre el carácter abusivo de una determinada cláusula contractual o sobre la valoración económica de los daños y perjuicios que eventualmente se le hayan causado y se encuentra con que su reclamación es inadmitida. En estos supuestos, el usuario de las entidades supervisadas, percibe una total indefensión en su pretensión de obtener la restitución de sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

En definitiva, parece resultar evidente, a juzgar por los escritos de quejas que recibimos, la escasa efectividad que ese servicio le reporta al usuario bancario. Los

servicios de reclamaciones, con el actual modelo, no consiguen ejercer la protección pretendida sobre los consumidores, ya que no evita que éstos tengan que acudir a un procedimiento judicial o arbitral para conseguir la satisfacción de su derecho.

Dicho esto, y a pesar de que nuestra función es asegurar el efectivo respeto de los derechos de los ciudadanos por parte de la administración, con el fin de desarrollar la tarea de brindar protección para evitar ciertas prácticas abusivas, también hemos realizado actuaciones de oficio dirigidas a entidades financieras como la relativa a la cesión de créditos.

En la idea de velar por que no se vulneren los derechos de las personas consumidoras, y trabajando para que desaparezca la opacidad y se garantice la buena fe contractual, consideramos oportuno formular, recomendación de oficio a diferentes entidades financieras sobre la problemática que estaba comportando para las personas deudoras, la cesión de sus créditos a terceros.

Consideramos que las operaciones que practiquen estas entidades deben ser rigurosamente acordes al marco jurídico de aplicación, de modo que en todo caso se respeten siempre los derechos de las personas usuarias bancarias.

El consumidor ha de ser realmente informado (del derecho a comprar el crédito por el precio que el acreedor lo vendió a un tercero), y notificado, a fin de que en los casos de cesión de créditos litigiosos, sea consciente del día en que comienza el cómputo del plazo para ejercitar el derecho de retracto, que el Código Civil dispone ser de nueve días.

Comoquiera que las personas deudoras no pueden oponerse a prácticas bancarias de esta naturaleza, es deber del Valedor do Pobo brindarles protección en la búsqueda de que la preceptiva notificación de las condiciones de la cesión les sea efectuada de modo fidedigna, clara y comprensible para que el derecho que les asiste a comprar el crédito pueda ser efectivamente ejercitado.

Tratamos, en definitiva, de procurar que las personas consumidoras, principalmente aquellas expuestas a un contexto de mayor vulnerabilidad, no se encuentren en una situación de menos protección que la que le brinda la ley.

En los apartados III y IV daremos cuenta de las recomendaciones formuladas desde esta institución a las entidades financieras, y del estado de tramitación. El sentido de

las respuestas facilitadas por las citadas entidades se indicará en este mismo capítulo 2 de este informe, en el epígrafe relativo a quejas de oficio.

También hemos recibido quejas y consultas sobre la actividad de las empresas que gestionan el cobro de créditos e impagados. A este respecto señalaremos que al tiempo en que redactamos este informe, el Defensor del Pueblo ya recomendó al Ministerio de Justicia la regulación de las actividades de las empresas de recobro para proteger los derechos de los deudores y evitar que estas compañías utilicen métodos de cobro tan poco ortodoxos y tan coactivos como humillantes. Esperaremos pues, a que la directiva europea 2011/7/UE se transponga a nuestro ordenamiento y sea el marco de esta nueva regulación llamada a ser más protectora y garantista.

Por último, y en otro orden de cosas, hemos abordado también la problemática que afecta al sistema de transporte público en Galicia, sobre todo en lo relativo a ausencia de líneas o supresión e incumplimiento de horarios y servicios. Se tramitaron cierto volumen de quejas tanto individuales como colectivas, y en algunas de ellas luego de la inspección practicada y la eventual incoación de procedimiento sancionador la administración impuso sanciones económicas a la empresa titular de la concesión del servicio. Una vez más, señalaremos, cómo las personas administradas, contribuyen con la interposición de sus quejas a la corrección de situaciones irregulares y a la consecución de una administración de mejor calidad.

Centrándonos en el aspecto normativo, una de las más relevantes novedades legislativas del año, a nivel estatal, la constituye la aprobación del Real Decreto 292/2016 por el que se modifica el Reglamento de circulación ferroviaria, y el Real Decreto-ley 1/2017 de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, publicado en el BOE de 21 de enero, al tiempo en que redactamos este informe, y que por tanto corresponderá abordarlo en el informe relativo al ejercicio 2017.

A nivel autonómico, señalaremos como novedad normativa la aprobación de la Orden de 8 de agosto de 2016 por la que se regula el establecimiento de una tarifa específica para la gente joven en el ámbito del Plan de transporte metropolitano de Galicia. (DOG número 161 de 26.08.2016)

Esta orden tiene por objeto desarrollar la regulación de una tarifa específica aplicable al colectivo de personas usuarias del transporte público regular interurbano de uso general, con edades comprendidas entre los 4 y los 18 años de edad, inclusive.

A la gente joven que cumpla con los requisitos establecidos se le aplicará una tarifa de cero euros en los viajes metropolitanos interurbanos realizados dentro del ámbito del Plan de transporte metropolitano de Galicia, con un número máximo de sesenta viajes mensuales por persona usuaria, y de acuerdo con las condiciones de funcionamiento que establece la orden.

Como novedad legislativa, queremos mencionar la aprobación de la Ley 10/2016 de medidas urgentes para la actualización del sistema de transporte público de Galicia.

Los efectos del acentuado ritmo de transformación social y territorial acaecido en las últimas décadas ha determinado un profundo cambio en los modelos de asentamientos de la población en la comunidad, manifestando una tendencia al reforzamiento de la actividad económica en las zonas atlánticas frente a la menor actividad en las zonas rurales. Los cambios que comporta esta evolución resultan claramente perceptibles en relación con el sistema de transporte público. Así, junto con un claro incremento de la demanda de movilidad recurrente o diaria en los entornos urbanos y metropolitanos, se presenta la necesidad de mantener un sistema de transporte público sostenible en los entornos rurales, en los que incluso presenta una clara finalidad social como garantía de derechos esenciales como el propio derecho a la movilidad personal o a servicios esenciales.

La evolución social y territorial de la población demanda de una respuesta clara de la Administración y del propio sector económico, debiendo llevar a una revisión en profundidad de un mapa de servicios de transporte público que, básicamente, se construyó a lo largo de la primera mitad del pasado siglo, cuando las necesidades de la población y sus asentamientos resultaban muy distintos de los actuales.

El nuevo mapa de servicios de transporte público habrá de responder a la doble necesidad indicada anteriormente, garantizando, por una parte, la mayor cobertura territorial del sistema de transporte, para lo cual resultarán de gran utilidad las oportunidades que introducen las nuevas tecnologías en la utilización de sistemas de transporte bajo demanda de las personas usuarias y, por otra parte, la respuesta a los desplazamientos constantes y recurrentes en espacios cada vez más poblados y congestionados, contribuyendo a la construcción de un sistema de transporte público universal, alternativo al vehículo particular, respetuoso con el medio ambiente, y que contribuya al avance de la calidad de vida de las personas.

Resta aguardar pues, que los efectos pretendidos por la ley se vayan sucediendo a medida que la misma se va desarrollando.

Antes de finalizar este apartado mencionaremos la Orden de 26 de diciembre de 2016, que modifica la de 28 de diciembre de 2015, por la que se regulan los medios de comprobación de valor de los bienes inmuebles que se utilizarán en el ámbito de los impuestos sobre sucesiones y donaciones y sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas en el área de administración económica y transportes durante el año 2016 se incrementó un 7,7 % con respecto al año 2015. Se han concluido a fecha de cierre de ejercicio un 80%.

El porcentaje de quejas concluidas pasó de un 47 % en 2015 a un 80 % en 2016, experimentándose por tanto un incremento del porcentaje de resolución de 33 puntos porcentuales. En 15 expedientes se están practicando actuaciones al tiempo en que se redacta este informe. Tan sólo el 6,25 % de las quejas presentadas en el año 2016, aún no han sido concluidas a fecha de cierre de ejercicio.

Se han inadmitido 44 quejas, un 15 % de la cifra total. La causa mayoritaria de inadmisión ha sido la de no ser competencia de esta institución, seguida de los casos en que no había actuación administrativa previa. En 9 quejas la problemática se circunscribía a relaciones de ámbito jurídico-privado y en las que tras su estudio y valoración, no obstante resultar inadmitidas, se orientó a las personas reclamantes de organismos u oficinas a las que poder dirigir adecuadamente sus pretensiones. También se han inadmitido 3 quejas por ser de competencia judicial. Finalmente señalar que en 1 queja no se había producido una actuación administrativa irregular.

Se han remitido al Defensor del Pueblo 11 expedientes de queja, en las que el objeto material recaía sobre tributos de competencia estatal.

Las quejas relativas a otros años en las que se han practicado actuaciones en 2016 ascienden a la cifra de 91. Se han concluido a cierre del ejercicio 87 de estas quejas, lo que significa 65 quejas más resueltas en relación con el año anterior.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	295		130	
Admitidas	240	81,36%	75	57,70%
No admitidas	44	14,92%	44	33,84%
Remitidas al Defensor del Pueblo	11	3,72%	11	8,46%

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	225	93,75%	60	80%
En trámite	15	6,25%	15	20%

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2014	29	0	29	29	0
2015	44	18	62	58	4

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Entidades financieras

Propiamente, esta no es un área de intervención de esta institución, ya que el control de la actuación de las entidades financieras y de crédito escapa el ámbito competencial atribuido por la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo; a pesar de ello, se estudia y analiza el contenido de las quejas y tratamos de orientar a estas personas para que puedan plantear ante los organismos competentes sus reclamaciones. En un buen número de casos intentamos mediar con éxito propiciando negociaciones, a las que asistimos con el fin de proporcionar protección a la situación de desequilibrio en la que se encuentran las personas usuarias bancarias. El número de quejas de esta tipología, como ya indicamos con anterioridad, se ha elevado sustancialmente a lo largo del año 2016.

En la queja Q/34705/15, de noviembre 2015, y cuya problemática ya fue mencionada en el informe del ejercicio precedente, la reclamante refería haber perdido la vivienda familiar que tenían, por una ejecución hipotecaria del Juzgado de Noia y que ahora el Banco Pastor le reclamaba 30.000 euros.

Tras solicitar informe de actuaciones practicadas al Banco Pastor, luego de reiterarles la remisión del mismo, recibimos escrito en el que informaban: “hemos de indicarle que el crédito al que alude en su escrito de queja la Sra...., ya no es titularidad de BANCO PASTOR SAU, que con fecha 27.11.15 lo cedió a la sociedad PARA IBERIA, SLU en el marco de una cesión de cartera en globo que afectó, por tanto, a múltiples activos, que hasta ese momento gestionaba el Banco.

Así las cosas, la titular ha de dirigirse a la indicada sociedad, a fin de iniciar las negociaciones tendentes a saldar su deuda.”

A tenor del contenido de la misma, esta institución se dirigió nuevamente a la entidad financiera solicitándole información complementaria señaladamente, documentación de la comunicación de la cesión del crédito a la prestataria, ahora solicitante de nuestra intervención.

Toda vez que el ámbito material sobre el que recae esta queja resulta novedoso y carente de antecedentes en la institución, expondremos sucintamente la mecánica de este tipo de prácticas bancarias.

Las entidades financieras españolas han venido realizando en los últimos años operaciones de venta de carteras de créditos (hipotecarios y al consumo) en situación de incumplimiento, principalmente a fondos de inversión oportunistas internacionales.

La prolongada crisis financiera cargó de créditos en situación de impago los balances de los bancos y las antiguas cajas de ahorros y éstos procuran deshacerse de ellos con el fin de mejorar sus ratios de solvencia. Estas ventas de carteras de créditos tienen una configuración heterogénea. Son derechos de crédito de muy diversas características y condiciones, que pueden ir desde préstamos hipotecarios a descubiertos en cuenta corriente, pasando por créditos corporativos sin garantía, deudas por efectos comerciales o por tarjetas de crédito. El punto de conexión común a todos ellos es que están en situación de incumplimiento por impago y la entidad financiera puede reclamar la devolución del crédito sin asumir obligaciones de aportación de fondos adicionales porque el contrato está incumplido y su situación puede haber sido calificada contablemente como riesgo dudoso o riesgo muy dudoso, además de que pueden haberse iniciado los procedimientos de ejecución de la deuda o no encontrarse todavía judicializados.

Para finalizar la tramitación de este expediente Q/34705/15, formulamos recomendación al Banco Pastor, S.L.U. de acuerdo con la literalidad de la que daremos cuenta en el apartado correspondiente a resoluciones del Valedor do Pobo, que avanzamos ahora fue aceptada.

Con posterioridad, al haber recibido diferentes consultas sobre los problemas que estas cesiones de créditos estaban comportando a las personas usuarias bancarias, y habiéndose hecho eco diferentes medios de comunicación de la situación que afectaba ya a cierto número de personas en nuestra comunidad, con el fin de incrementar el respeto y la protección de los derechos de los consumidores, consideramos oportuno iniciar en el mes de julio una actuación de oficio.

Las entidades financieras deben notificar al cliente bancario de modo fidedigno y claro las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos o “fondos buitres”

La dirigimos a las entidades que a continuación indicamos: Abanca, Caixa Rural Galega, Caixa Bank, Caja España-Duero, Banco Sabadell Gallego, Banco Santander, Bankia,

Deutsche Bank, Bankinter, BBVA y la formulamos de acuerdo con el tenor literal que en el enlace correspondiente del epígrafe IV de esta área reproduciremos.

Las respuestas por parte de las entidades se fueron sucediendo y la recomendación ha sido mayoritariamente aceptada. El compromiso de revisar los eventuales casos que aflorasen y la manifestación expresa de notificar las cesiones de créditos de modo claro, fidedigno y comprensible fue la tónica común a las respuestas facilitadas.

En dos casos, Abanca y Banco Sabadell Gallego, se cursó petición de entrevista con la titular de la institución, que fue celebrada y de la que podemos destacar el clima de entendimiento y la voluntad de cooperación y colaboración en aras de minimizar y paliar los efectos que en su caso, pudieran ocasionar estas cesiones, a las personas vulnerables necesitadas de un mayor ámbito de protección.

En el mes de diciembre, el alto comisionado parlamentario del Defensor del Pueblo, concernido por la problemática que acabamos de exponer, inició investigación y consulta vía página web, lo que motivó que desde esta institución nos dirigiéramos en los siguientes términos:

“Excma. Sra.:

En noviembre de 2015 recibimos el expediente de queja L.8.Q/34705/15 relativo a una familia que había perdido su vivienda habitual con ocasión de una ejecución hipotecaria.

Habiendo tenido conocimiento, a través de la investigación practicada desde esta Institución, de que Banco Pastor, S.L.U. en el marco de una cesión de cartera en globo había cedido a una sociedad el crédito pendiente de pago, una vez valoradas la totalidad de las actuaciones desenvueltas, apelando a los cauces de colaboración establecidos con la referida entidad, se formuló una recomendación que fue aceptada.

Con posterioridad, tuvimos conocimiento a través de diferentes medios de comunicación y también de consultas que nos fueron efectuadas, de que estaban aflorando problemáticas de similar naturaleza entre consumidores en situaciones de especial vulnerabilidad y diferentes entidades financieras.

Así las cosas, el pasado mes de julio, con el ánimo de velar por que no se vulneren los derechos de las personas consumidoras y con el fin de brindarles protección de modo que no resultaran privadas del ejercicio de un derecho que la legislación les confiere, incoamos las quejas de oficio que figuran numeradas más arriba en este escrito.

A día de la fecha, las recomendaciones han sido mayoritariamente aceptadas, y el compromiso de practicar las notificaciones de las cesiones de créditos de modo fidedigno, claro y comprensible ha sido puesto de manifiesto por las diferentes entidades.

Actualmente restan cuatro entidades por contestar, y confiamos que en próximas fechas las respuestas puedan ser incorporadas a los respectivos expedientes.

Es por ello, que habiendo tenido conocimiento de que el alto Comisionado de las Cortes Generales, preocupado por los problemas que comporta la cesión de créditos por parte de las entidades financieras o sociedades gestoras de fondos, y al objeto de obtener información directa de las personas afectadas, está elaborando una consulta vía web; amparándonos en el espíritu de la Ley 36/1985 que regula las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas, y convencida de la conveniencia de articular las funciones que nos son propias, le manifiesto la voluntad de esta Institución del Valedor do Pobo de Galicia, de colaborar y coordinar en cuanto estime oportuno.

Quedo a su disposición para facilitarle cualquier dato o información complementaria que pudiera resultar de interés.

Le saluda atentamente.”

Las entidades bancarias deben actuar de acuerdo a la ley y el consumidor debe ser realmente informado (del derecho a comprar el crédito por el precio que el acreedor lo vendió a un tercero), y notificado fidedignamente. En los casos de cesión de créditos litigiosos, debe conocer el día en que comienza el cómputo del plazo para ejercitar ese derecho de retracto, que el Código Civil dispone ser de 9 días.

A fecha de redacción de este informe se continúan practicando actuaciones por parte del Defensor del Pueblo. Se puede participar en la encuesta a través del enlace que figura a continuación:

<https://www.defensordelpueblo.es/consulta-sobre-cesion-de-creditos/>

2. Tributos estatales

Tributación de las pensiones percibidas de Alemania por pensionistas retornados en aplicación del Convenio entre la República Federal de Alemania y el Estado Español para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal de 5 de diciembre de 1966.

El 19 de noviembre de 2015, se recibía en la institución a una representación de un colectivo de pensionistas retornados del Morrazo integrado por 600 personas. En el transcurso de la misma, manifestaron el malestar y los perjuicios que les estaba ocasionando el transcurso de tanto tiempo esperando la solución de la problemática que les afectaba. El Tribunal Económico Regional (TEAR) de Galicia, de competencia estatal, venía denegando sistemáticamente las reclamaciones económico-administrativas sobre rectificaciones de las declaraciones-liquidaciones en concepto de IRPF. La vía judicial a la que parecían estar abocados se antojaba costosa y lenta.

Analizada la situación y estudiado a fondo el contenido de la queja Q/23123/15, siendo ésta de ámbito estatal, el 26 de noviembre de 2015 este comisionado parlamentario solicitaba colaboración al alto comisionado de las Cortes Generales, Defensor de Pueblo, en la que se exponía la situación interesando la mediación al amparo de lo preceptuado por el artículo 30 da Ley 6/1984, de 5 de junio del Valedor do Pobo y de acuerdo con el artículo 54 de la Constitución Española.

“Sra. Defensora:

Ante esta Institución, se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a ... , (con domicilio en Cangas do Morrazo. Pontevedra) solicitando nuestra intervención, en representación del colectivo de Pensionistas retornados del Morrazo, quienes a título individual ya habían formulado diferentes quejas sobre la problemática que les estaba comportando las liquidaciones complementarias del IRPF anteriores al año 2013 con respecto a la tributación de sus pensiones procedentes de Alemania.

ANTECEDENTES

Tras mantener numerosos encuentros y reuniones con representantes del colectivo y diferentes personas afectadas, que en la Comunidad Autónoma de Galicia venían solicitando nuestra mediación y sabiendo que el IRPF es un impuesto estatal del que solamente está cedido a las C.C.A.A el 50% del importe de la recaudación líquida efectivamente ingresada por los residentes en su respectivo territorio (artículo 2 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre por el que se regula el sistema de financiamiento de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias), quedaba de manifiesto que los actos objeto de las numerosas quejas presentadas emanaban de la Administración del Estado.

La situación de ambigüedad se generaba, toda vez que la redacción del artículo 19.2 del Convenio entre la República Federal de Alemania y el Estado Español para evitar la doble imposición y prevenir la Evasión Fiscal de 5 de diciembre de 1966 - en adelante convenio Hispano- alemán de 1.966 - en vigor hasta el 31 de diciembre 2012, adolecía tanto de la claridad del artículo 19.2.a del Convenio Modelo de la OCDE, como de la nitidez del artículo 18.2 del nuevo Convenio hispano-alemán de 13 de febrero de 2011, en vigor desde el 1 de enero de 2013.

La problemática esencialmente expuesta, motivó la interposición de numerosos recursos contenciosos-administrativos contra las resoluciones dictadas por el Tribunal Económico-Administrativo Regional de Galicia, en adelante TEAR. La controversia se centraba en torno a la interpretación que había de darle a lo dispuesto en el artículo 19.2 del Convenio Hispano-Alemán de 1966, y por tanto, en orden a cuál ha de ser el origen de las pensiones para que puedan quedar exentas de tributación en España. Mientras que los recurrentes sostenían que el origen podía ser doble, público o privado, la Administración afirmaba que sólo gozarían de exención las pensiones públicas pagadas por el Estado en virtud del desarrollo de un empleo público anterior.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA: Criterio jurisprudencial en la Comunidad Autónoma de Galicia

Son numerosas las sentencias de diferentes Tribunales Superiores de Justicia de las que se desprende que el matiz diferencial entre la naturaleza pública o privada del empleo anterior ha de referirse a la procedencia de los fondos con los que se abonan las pensiones y remuneraciones. Así, la sentencia del T.S.J de Galicia 652/2012 de 29 de octubre; o la 744/ 2014 de 10 de diciembre de 2014 en la que se dice:

“Alega la actora en su demanda que el tenor literal del artículo 19 del Convenio del Instrumento de Ratificación del Convenio Hispano-Alemán para evitar la doble imposición, es claro y conciso cuando señala que las pensiones y remuneraciones similares pagadas por o con cargo a fondos creados por un Estado contratante, un land, o uno de los organismos autónomos, autoridades o administraciones locales, en consideración a un empleo anterior, están exentas de impuestos en el otro Estado contratante, haciendo referencia a que la pensión o remuneración lo sea en consideración de un empleo anterior, no estableciendo en ningún punto referencia alguna a que este deba ser un empleo público. Sostiene igualmente, a renglón seguido del planteamiento antes expuesto, que habrá que tener en cuenta lo que para el legislador español constituirá pensión pública, acudiendo a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de la Seguridad Social, y por tanto, lo serán según sean las características de la personalidad jurídica de la entidad gestora de la pensión, y si estas son corporaciones de derecho público con personificación pública, los fondos que gestionan lo serán de régimen público.

La AEAT sostiene que al no haberse acreditado que las percepciones obtenidas en concepto de pensión traen causa de un empleo público, no resultan amparadas por la exención prevista en aplicación del mencionado Acuerdo Hispano Alemán para la evitación de la doble imposición.

En el presente supuesto y al igual que en el caso contemplado en la sentencia dictada por esta Sala y sección de fecha 11 de noviembre de 2010 (Recurso 16601/2008), la controversia gira en torno a la interpretación que haya de darse a lo dispuesto en el artículo 19 del Acuerdo Hispano Alemán para evitar la doble imposición, y por tanto, en orden a cual ha de ser el origen de las pensiones para que puedan quedar exentas de Tributación en España, pues mientras la actora sostiene que el origen puede ser doble, público o privado, la Administración afirma que solo gozarán de exención las pensiones públicas pagadas por el Estado en virtud del desarrollo de un empleo público anterior y que en el presente caso la actora no ha probado que las pensiones percibidas por su trabajo en Alemania provengan de un empleo público anterior.

Y aquí, como allí, ha de darse la razón a la recurrente, aplicando el criterio de esta Sala, que ya se recogía en sentencias anteriores como la recaída en el recurso 15271/2008, donde dijimos:

"El demandante planteó la devolución de referencia en aplicación del artículo 19 del Convenio Hispano-Alemán de 5 de diciembre de 1966 para evitar la doble imposición, siendo rechazada tal petición tanto en sede de gestión como de reclamación bajo el argumento de que en virtud de tal Convenio las pensiones públicas tributarán en Alemania entendiéndose por tales las percibidas en razón a un empleo público anterior de suerte que, estimando las percibidas con cargo a la Seguridad Social dentro de las privadas, ello implica la tributación en España, de lo que se sigue el rechazo de la petición del recurrente. Tal planteamiento, la resolución recurrida, aún lo formula de un modo más contundente al significar que solo gozarán de exención, según el Convenio Hispano-Alemán de referencia las pensiones pagadas por el estado en virtud del desarrollo de un empleo público anterior".

Para continuar diciendo:

"...y como quiera que en el presente caso la Administración no ha cuestionado el origen de las pensiones percibidas por la actora, en los términos en los que debe ser interpretado el artículo 19 del Acuerdo Hispano-Alemán, procede estimar el recurso presentado por aquélla. Por tanto, procede anular el acuerdo impugnado y la liquidación de referencia con devolución del importe ingresado más los intereses correspondientes."

En igual sentido la sentencia T.S.J de Galicia 350/2015 de 25 de junio, en la que toda vez que los pronunciamientos sobre los diferentes recursos contenciosos-administrativos interpuestos frente a los acuerdos del TEAR y sustanciados ante ese Tribunal, se venían reiterando, advierte:

"SEGUNDO.- Ciertamente este Tribunal Superior de Justicia de Galicia, en sus sentencias, no crea jurisprudencia ni, según los puntos de vista, puede que tampoco genere doctrina no obstante lo cual es de señalar que sus resoluciones, cuando son permanentemente reiteradas, son la expresión de un criterio que, por supuesto, vincula a este Tribunal Superior, salvo grave quiebra de los principios de igualdad y unidad de doctrina, a reserva de motivada variación de criterio. No es objeto de este recurso ni debe ahora ocupar nuestra atención si ello debe vincular o, cuando menos, interesar al TEAR a la hora de decidir una reclamación, dejando constancia de que tal vez con ello se evitarían litigios de idéntico contenido y con un signo final previsible, evitando igualmente el uso innecesario de recursos públicos y gastos a los contribuyentes.

Y es que el signo favorable a las tesis de la demanda no es objeto de una resolución aislada de este Tribunal Superior de Justicia de Galicia, sino un criterio ampliamente reiterado en los últimos años del que son expresión las sentencias de 27/1/10 (recurso 15271/08); 14/10/10 (recurso 16600/08); 11/11/10 (recurso 16601/08); 29/10/12 (recurso 15635/11); 20/3/13 (recurso 15636/11); 23/7/14 (recurso 15047/14); 17/10/14 (recurso 15046/14); 22/10/14 (recurso 15092/12); 29/10/14 (recurso 15611/13); y 10/12/14 (recurso 15153/14).

En todas ellas, con idénticos o similares argumentos hemos resaltado que «El demandante planteó la devolución de referencia en aplicación del artículo 19 del Convenio Hispano-Alemán de 5 de diciembre de

1966 para evitar la doble imposición, siendo rechazada tal petición tanto en sede de gestión como de reclamación bajo el argumento de que en virtud de tal Convenio las pensiones públicas tributarán en Alemania, entendiéndose por tales las percibidas en razón a un empleo público anterior de suerte que, estimando las percibidas con cargo a la Seguridad Social dentro de las privadas, ello implica la tributación en España, de lo que se sigue el rechazo de la petición del recurrente. Tal planteamiento, la resolución recurrida, aún lo formula de un modo más contundente al significar que sólo gozarán de exención, según el Convenio Hispano-Alemán de referencia las pensiones pagadas por el estado en virtud del desarrollo de un empleo público anterior.”

“De lo anterior ya se desprende que el matiz diferencial entre uno y otro apartado se refiere, no como pretende la resolución recurrida, a la naturaleza pública o privada del empleo anterior, sino a la procedencia de los fondos con los que se abonan las pensiones y remuneraciones similares y, ambos casos, en consideración efectivamente, a un empleo anterior, sin distinguir su naturaleza de suerte que están exentas de tributación en el Estado español aquellas cuya procedencia sea pública, tal como se sigue sin dificultad del precitado artículo 19.2 del Convenio.”

Procede, asimismo señalar, que en las sentencias anteriormente citadas, se imponían costas a la Administración demandada. Así la TSJ de Galicia 744/ 2014 de 10 de diciembre de 2014:

“SEGUNDO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 139 de la Ley Jurisdiccional, en la redacción dada por la Ley 37/2011, de 10 de octubre, las costas causadas en este procedimiento a la parte actora han de imponerse a la Administración demandada en la cuantía de hasta 1.500 euros.”

Y la T.S.J de Galicia 350/2015 de 25 de junio:

“TERCERO.- Dispone el artículo 139.1 de la Ley Jurisdiccional, en la redacción dada por la Ley 37/2011, de 11 de octubre, que, en primera o única instancia, el órgano jurisdiccional, al dictar sentencia, impondrá las costas a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que aprecie y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho. A tal efecto, es de tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 394.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, aplicable supletoriamente al presente proceso por imperativo de lo dispuesto en la Disposición Final Primera de la Ley Reguladora conforme al cual para apreciar, a efectos de condena en costas, que el caso era jurídicamente dudoso se tendrá en cuenta la jurisprudencia recaída en casos similares.”

SEGUNDA: Criterio jurisprudencial en otras C.C.A.A.

A mayores de la situación anteriormente expuesta, en la que las personas perceptoras de pensiones procedentes de Alemania residentes en nuestra comunidad, se han visto abocadas a la interposición de numerosos recursos contenciosos-administrativos ante el TSJ de Galicia, para anular los acuerdos del TEAR, es en recientes fechas que el homólogo de la Región de Murcia viene a dictar el 22.06.2015 resolución basada en los siguientes fundamentos de derecho:

“Segundo.- La cuestión controvertida queda referida a resolver sobre si las pensiones percibidas se encuentran exentas y, en definitiva, si se ajusta a derecho la liquidación provisional impugnada y la sanción correspondiente”.

“... Por su parte las Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, de fechas 15 de marzo de 2006, 27 de enero de 2010, y 19 de octubre de 2012, disponen que “la clave para dilucidar la cuestión planteada reside en lo que deba entenderse por “pensión pública”, término que si bien no define específicamente el referido Convenio, habrá de tener en cuenta a tal fin lo que dispone su art.3.2, cuando expresa que “para la aplicación del presente convenio por un Estado contratante, cualquier expresión no definida de otra manera tendrá, a menos que el texto exija una interpretación diferente, el significado que se le atribuya por la legislación de este Estado Contratante relativa a los impuestos que son objeto del presente Convenio”.

“Por tanto, la similitud de los sistemas de protección social español y alemán, debe llevarnos a la conclusión de que las pensiones satisfechas por el seguro de Pensiones Alemán, al igual que las satisfechas por la seguridad Social española, tienen la naturaleza de pensiones públicas, siendo a ellas a las que se refiere aquel precepto del Convenio.

En ese sentido ya se tiene pronunciado el TSJ de la Comunidad Valenciana, en su sentencia de 18 de abril de 2001, al razonar: “toda la materia del pleito queda reducida a una cuestión de prueba y de la certificación que obra en autos se desprende que el actor “... es receptor de una pensión de jubilación del organismo de pensiones alemán, Landesversicherungsanstalt Rheinprovinz, por un valor de ... Que el mencionado organismo es una corporación de derecho público sujeto a la vigilancia del Estado, equiparable al INSS ... Ambos son entidades gestoras de la seguridad Social recogidas en el anexo 2 del Reglamento Comunitario 547/72 de 21.03.92, por el que se establecen las modalidades de aplicación del Reglamento (CEE) 1408/71... Que la financiación del seguro de pensiones alemana se efectúa a través de las cotizaciones de los asegurados y empresarios, a partes iguales, y de las subvenciones del Estado...”

En parecidos términos la sentencia del TSJ de Cantabria de 27 de septiembre de 2002, al razonar: “ya que tan sólo se exige para su exención de tributación en España que las pensiones sean pagadas por o con cargo a fondos del Estado alemán, un land o uno de sus organismos autónomos, lo que acaece en el supuesto de autos, a través de la documentación presentada por la actora, provista de los correspondientes sellos oficiales, sin que se exija la condición de funcionario del pensionista, por lo que cumpliéndose los requisitos para la exención tributaria...”

Estas Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Galicia declaran el derecho del demandante a la exención en el IRPF respecto de la pensión de jubilación percibida del Estado Alemán.”

Para finalmente estimar por parte del Tribunal Económico-Administrativo Regional de Murcia (TEAR) las reclamaciones, anulando los actos impugnados en cuestión.

CONCLUSIÓN

La ley 6/1984 de 5 junio del Valedor do Pobo permite que “ si el Valedor do Pobo de Galicia, como consecuencia de sus investigaciones, llegara al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una

norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Parlamento de Galicia o a la Administración la modificación de la misma". (Art.30)

Sin embargo, en el caso examinado se trata de la posibilidad de examinar ciertas prácticas de la Administración General del Estado, y el órgano constitucional habilitado para supervisar a esa administración, como al resto de las administraciones españolas es el Defensor del Pueblo (art. 54 CE).

Como consecuencia de lo tratado en la queja realizamos la presente exposición y solicitamos su examen por parte de esa institución y que en su caso se procure por la vía que se considere adecuada la modificación de la situación.

Finalmente le ruego que todos los trámites que V.E. considere oportuno practicar sean puestos en conocimiento de la representante de la plataforma de afectados."

Así las cosas, el Defensor del Pueblo, practicó las actuaciones oportunas ante la Agencia Estatal de la Administración Tributaria y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (Dirección General de Tributos).

El 27 de junio recibíamos del Defensor del Pueblo la siguiente comunicación dando cuenta de la recomendación formulada y que le había sido ya trasladada al colectivo de afectados:

"En relación con su queja, la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) indica que los Convenios para evitar la doble imposición que han sido firmados por España responden al modelo aprobado por la OCDE, del que se desprende la regla general de que las pensiones pagadas por un Estado a un residente en otro Estado se someten al impuesto del Estado de residencia, salvo que se trate de pensiones percibidas por empleados públicos que no tengan la nacionalidad del Estado de residencia. Por consiguiente, si la persona residente en España tiene nacionalidad española su pensión siempre estará sometida al IRPF, mientras que si el residente no tiene la nacionalidad española se someterá al IRPF su pensión salvo que la esté percibiendo como consecuencia de haber desempeñado un empleo público en el Estado que la satisface.

La AEAT señala que estas reglas se encuentran recogidas en los distintos convenios, aunque en el caso concreto de Alemania el antiguo Convenio de 5 de diciembre de 1966 (BOE de 8 de abril de 1968) utilizaba unos términos que han dado lugar a una interpretación distinta, consistente en entender que con el Convenio de 1966 gozan de exención en España todas las pensiones percibidas de Alemania.

La Agencia indica que si bien esta segunda interpretación ha sido acogida por algún Tribunal Superior de Justicia, la interpretación de los órganos de la Administración tributaria (Tribunal Económico-Administrativo Central, en resoluciones de unificación de criterio de fechas 25 de marzo de 1999 y 8 de octubre de 1999, Dirección General de Tributos, en contestaciones a las consultas V3946-15, V0787-12; V0014-01; 0031-05; 1981-02; 0284-00; 0936-98; 1988-98 y 2316-97), la posición de la Agencia Tributaria, entidad cuya actuación se encuentra vinculada por los criterios de los órganos previamente citados, siempre ha sido y sigue siendo

la de considerar que el Convenio de 5 de diciembre de 1966 recoge la regla general de los Convenios que responden al modelo aprobado por la OCDE, y esta conclusión se ratifica por el hecho de que el nuevo Convenio con la República Federal de Alemania de 3 de febrero de 2011 (BOE de 30 de julio de 2012), con efectos para el IRPF de los años 2013 y siguientes, contiene una redacción que se ajusta perfectamente al modelo de convenio OCDE.

Por otro lado, se ha recibido respuesta de la Dirección General de Tributos en la que indica que el Convenio Hispano-Alemán para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal en materia de Impuestos sobre la Renta y sobre el Patrimonio, regulaba en su artículo 19 la tributación de las pensiones para residentes en España o *en* Alemania, cuando la pensión proviene del otro Estado donde no reside fiscalmente el pensionista.

El párrafo 1 del artículo 19 del Convenio establece el principio general de tributación en el Estado de residencia: "Las pensiones y remuneraciones similares pagadas a un residente de un Estado contratante en consideración a un empleo anterior, sólo pueden someterse a imposición en este Estado". Sin embargo, el párrafo 2 del artículo 19 establece que: "No obstante las disposiciones del párrafo 1, las pensiones y remuneraciones similares pagadas por o con cargo a fondos creados por un Estado contratante, un *Land*, o uno de sus organismos autónomos, autoridades o administraciones locales, en consideración a un empleo anterior, están exentas de impuestos en el otro Estado contratante". Finalmente, el párrafo 3 aplica este régimen para las pensiones pagadas en compensación de daños consecuencia de hostilidades o persecuciones políticas.

La Dirección General señala que este Convenio se basa en el Modelo de Convenio Tributario sobre la Renta y sobre el Patrimonio de la OCDE (MCOCDE) de 1963, que ha ido evolucionando hasta el Modelo actual, última versión de 2014, sin prácticamente cambios en su redacción y que regula la tributación de las pensiones en dos de sus artículos (18 -Pensiones- y 19.2 - Pensiones Públicas- del MCOCDE). La numeración de los artículos en el Convenio Hispano-Alemán no se corresponde con la numeración de los artículos del MCOCDE.

Las pensiones reguladas en el párrafo 1 del artículo 19 del Convenio (equivalente al actual artículo 18 del MCOCDE) son las que derivan de trabajos dependientes desarrollados en el sector privado. Por su parte, las previstas en el párrafo 2 del artículo 19 del Convenio (equivalentes a las reguladas en el artículo 19.2 del MCOCDE) son las pensiones generadas por servicios prestados al Estado o a una de sus subdivisiones políticas o entidades locales.

Ateniéndose a los Comentarios al MCOCDE, de acuerdo al texto original del artículo 19 del Proyecto de Convenio de 1963, el Estado pagador tenía derecho a gravar los pagos efectuados con cargo a fondos creados por ese Estado, por razón de servicios prestados a dicho Estado o a una de sus subdivisiones políticas o de sus entidades locales. Dicho principio es, asimismo, conforme al concepto de cortesía internacional que inspira el artículo, así como a las disposiciones de los Convenios de Viena sobre Relaciones Diplomáticas y Consulares. El Modelo actual se expresa en los mismos términos.

La Dirección General resalta el valor de los Comentarios que, como se señala en la propia introducción al MCOCDE, son fuente de interpretación de los convenios para evitar la doble imposición que se basan en ese Modelo y referentes que ayudan en "la aplicación e interpretación de los convenios y, en particular, en la

resolución de controversias". Son ampliamente utilizados tanto por las Administraciones tributarias de los países miembros como por los contribuyentes o por los tribunales, que, cada vez como mayor frecuencia, prestan atención a los convenios tributarios bilaterales y utilizan cada vez más los Comentarios para emitir sus fallos.

Con carácter general y siguiendo el criterio previsto en el MCOCDE, las pensiones a las que se refiere el artículo 19.2 del actual MCOCDE tributarán en el país pagador de la misma, salvo que la persona que la perciba sea residente y nacional en el otro país.

Por lo expuesto, concluye que, por aplicación del Convenio Hispano-Alemán, las pensiones pagadas a personas físicas residentes en España están sometidas a tributación exclusivamente en España con excepción de las pensiones públicas definidas en el artículo 19.2 y de aquellas pensiones reguladas en el párrafo 3 a las que es aplicable el régimen de las públicas. Tanto la Administración española como la Administración alemana han interpretado y aplicado el artículo 19 referido a las pensiones de la manera anteriormente señalada. Por ello, las pensiones procedentes de Alemania y percibidas por residentes en España, dependiendo de si se perciben en consideración a un trabajo prestado al Estado o no, han tributado o bien en España o bien en Alemania, de manera exclusiva.

Este criterio de interpretación y aplicación del artículo 19 del Convenio Hispano-Alemán de 1966 ha sido respaldado por algunos Tribunales Superiores de Justicia, (TSJ Andalucía, de 21 de noviembre, N° Resolución 732/2010, de 8 de noviembre, y N° Resolución 1859/2012, de 21 de junio; TSJ Castilla y León, Resolución 2072/2006, de 21 de noviembre) negando la exención en la tributación de las pensiones no públicas procedentes de Alemania y percibidas por residentes fiscales en España. Asimismo, otros Tribunales Superiores de Justicia (principalmente el TSJ de Galicia y otros como el TSJ de Valencia) no han respaldado dicha interpretación y aplicación del artículo 19 declarando procedente la citada exención.

En este sentido, señala que las sentencias de un Tribunal Superior de Justicia (como en el presente caso) no constituyen "Jurisprudencia", es decir ser fuente de derecho, en el Derecho español (artículo 2.6 del Código Civil). Solamente las sentencias del Tribunal Supremo tienen ese privilegio y para ello es necesario que sean reiteradas (que existan al menos dos en un mismo sentido). Por este motivo, los criterios establecidos en cualquier sentencia y tribunal que no sea el Tribunal Supremo y de forma reiterada no vinculan a la Administración, ni a ningún otro Tribunal, que puede libremente realizar cualquier otra interpretación.

En definitiva, los efectos interpretativos o de criterio con valor jurídico vinculante de estas sentencias a lo sumo podrían utilizarse como meras referencias o citas que alegan las partes en procedimientos análogos para orientar, en el sentido más conveniente para sus intereses, a quien deba resolverlo, pero sin fuerza vinculante o normativa para ningún Tribunal o Administración Pública.

Por tanto, la Dirección General concluye que el criterio de la Sentencia en cuestión no vincula jurídicamente y sus efectos se limitan exclusivamente a los hechos juzgados. Considera que con esta interpretación, se evita un tratamiento diferenciado y potencialmente discriminatorio entre personas residentes fiscales en España que perciben pensiones de jubilación de terceros países.

Por otra parte, señala que mediante la disposición adicional única de la Ley 26/2014, de 27 de noviembre,

por la que se modifican la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de no Residentes, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2004, de 5 de marzo, y otras normas tributarias, cuya entrada en vigor se produjo el 1 de enero de 2015, se estableció un procedimiento de regularización de deudas tributarias correspondientes a pensiones procedentes del extranjero y la condonación de las sanciones, recargos e intereses liquidados por este concepto. Así, según dicha disposición, los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que habían percibido pensiones procedentes del exterior sujetas a tributación por dicho impuesto y no habían declarado tales rendimientos en los períodos impositivos cuyo plazo de declaración en período voluntario había concluido a la fecha de entrada en vigor de la disposición, pudieron regularizar su situación tributaria, sin exigencia de recargos, intereses ni sanciones, mediante la presentación de autoliquidaciones complementarias en los términos previstos en la propia disposición. Dicha regularización pudo efectuarse en un plazo desde la entrada en vigor de la disposición hasta el 30 de junio de 2015. El pago de la deuda tributaria resultante pudo aplazarse o fraccionarse según lo dispuesto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y su normativa de desarrollo.

Ante la postura que mantienen tanto la AEAT como la Dirección General de Tributos y considerando que no parece posible que modifiquen su criterio, se ha procedido a la FINALIZACIÓN de las actuaciones iniciadas con ambos Organismos y se ha decidido formular, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 28 y 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora del Defensor del Pueblo, a la Secretaría de Estado de Hacienda la siguiente recomendación:

"Interpretar el artículo 19.2 del Convenio entre la República Federal de Alemania y el Estado Español para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal de 5 de diciembre de 1966 conforme al sentido propio de sus palabras, de tal forma que se consideren exentas en España las pensiones pagadas por o con cargo a fondos públicos".

De la respuesta que a tal RECOMENDACIÓN se reciba será informada, así como de las actuaciones que en su caso procedan."

El 22 de septiembre, se recibía comunicación con el siguiente tenor literal:

"En relación con su queja, se ha recibido respuesta de la Secretaría de Estado de Hacienda en la que rechaza la Recomendación formulada para que se interprete el artículo 19.2 del Convenio entre la República Federal de Alemania y el Estado Español para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal de 5 de diciembre de 1966 conforme al sentido propio de sus palabras, de tal forma que se consideren exentas en España las pensiones pagadas por o con cargo a fondos públicos.

La Secretaría reitera los argumentos esgrimidos por la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Dirección General de Tributos, alegando que los Convenios para evitar la doble imposición que han sido firmados por España responden al modelo aprobado por la OCDE, del que se desprende la regla general de que las pensiones pagadas por un Estado a un residente en otro Estado se someten al Impuesto del Estado de residencia, salvo que se trate de pensiones percibidas por empleados públicos que no tengan la nacionalidad del Estado de residencia.

Asimismo, mantiene que si bien algún Tribunal Superior de Justicia ha entendido que según el Convenio gozan de exención en España todas las pensiones percibidas de Alemania, la interpretación de la Administración tributaria es la de considerar que el Convenio recoge la regla general de los Convenios que responden al modelo aprobado por la OCDE, lo que se ratifica a su juicio por el hecho de que el nuevo Convenio contiene una redacción que se ajusta al referido modelo.

Además, advierte que los tribunales mantienen distintos criterios en relación con esta cuestión, existiendo pronunciamientos contradictorios. Entre las sentencias que fallan a favor de la Administración, confirmando las liquidaciones practicadas, cita la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia 698/2007 y las sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León 178/2008, de 25 de enero, y 2072/2006, de 21 de noviembre. Por lo que respecta a los efectos prácticos de las sentencias que no han respaldado la interpretación de la Administración, indica que las mismas, sin perjuicio de los efectos propios respecto a los hechos juzgados y para el demandante, no modifican el criterio de la Administración española porque no constituyen jurisprudencia y no vinculan jurídicamente a la Administración, limitándose sus efectos exclusivamente a los hechos juzgados, es decir, la tributación por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por los ejercicios regularizados y para los contribuyentes que fueron parte del procedimiento. No obstante, aclara que los órganos de la Agencia Tributaria ejecutarán en sus estrictos términos las sentencias judiciales que sigan la segunda de las interpretaciones expuestas y declaren exentas de tributación en el IRPF español las pensiones de cualquier tipo percibidas de Alemania. La Agencia Tributaria procederá a devolver las cantidades indebidamente ingresadas por los contribuyentes a los que se refieran las sentencias judiciales que no compartan el criterio administrativo y concluyan que las pensiones procedentes de Alemania están en todo caso exentas de tributar por el IRPF español.

Como puede apreciar, y a pesar de las actuaciones realizadas por parte de esta institución, no parece posible que exista posibilidad de que la Administración tributaria modifique su criterio, lo que motiva que, con independencia de que el Defensor del Pueblo incluya en su Informe Anual esta cuestión, proceda a la FINALIZACIÓN de las actuaciones iniciadas.”

La AEAT y la Dirección general de tributos no aceptan la recomendación de interpretar el art. 19.2 del Convenio entre Alemania y España de 1966 conforme al sentido propio de sus palabras, de modo que se consideren exentas en España las pensiones pagadas por o con cargo a fondos públicos.

3. Hacienda autonómica

En la queja 249/16, presentada en febrero, se manifestaba y documentaba, esencialmente, que la Agencia Tributaria de Galicia le había denegado la solicitud de

fraccionamiento de pago con dispensa de garantías, sin motivarlo suficientemente. Habían tenido pues, que interponer recurso de reposición contra la misma. El importe de la sanción era de 115.114,58 euros.

Solicitado informe de colaboración a la Consellería de Facenda, se nos informa que el recurso de reposición interpuesto el 12 de febrero se había resuelto con fecha 25 de ese mes estimando parcialmente los alegatos formulados en el sentido de anular la resolución denegatoria de la solicitud de fraccionamiento y procediendo a dictar una nueva resolución debidamente motivada.

Así las cosas concluimos el expediente.

En la queja 153/16 la promotora señalaba el silencio de la administración tributaria gallega en respuesta a una solicitud de rectificación de autoliquidación del impuesto de sucesiones y donaciones en relación con un bien inmueble propiedad de su hermano y el posterior silencio también del *Tribunal Económico Administrativo Regional* ante la reclamación presentada.

Todo lo anterior se relacionaba con una valoración de un bien inmueble tomado de la página web de la Consellería de Facenda en fecha 12 de junio del 2012 en la creencia de que ese valor era vinculante para el contribuyente y que por ello se trasladó a la autoliquidación correspondiente al impuesto por la sucesión de su hermano, con la confianza de que esa cifra dada por la administración era el valor real. El valor del inmueble ascendía a la cifra de 290.399, 55 euros.

Se aportaba documentación de cuanto se manifestaba en la queja entre la que es necesario destacar la tasación de técnico competente sobre ese inmueble, referido a esa fecha de 2012 por importe de 180.000 euros. Se señalaba, que tal y como se hizo constar en la solicitud de rectificación de liquidación, los efectos en la masa hereditaria y en la base imponible de considerar esta cifra como valor del inmueble supondrían una cuota íntegra de 13.128,72 euros en lugar de los 16.177,97, de modo que resultaba una diferencia a favor del contribuyente de 4.842,82 euros.

Valorada la documentación aportada con el escrito inicial de queja y la respuesta ofrecida por la Consellería de Facenda y toda vez que formulamos recomendación al órgano, nos remitimos pues, al apartado IV de este informe, donde se ofrece detalle de la misma, así como de su aceptación.

La Oficina Virtual Tributaria de la ATRIGA informará en su página web en la guía de cada impuesto, que la herramienta de valoración de inmuebles que ofrece es de utilización voluntaria para el contribuyente

En los expedientes 435 y 436/16, se formulaban quejas relativas a la liquidación tributaria por el impuesto de sucesiones y donaciones, por lo que solicitamos información a la Consellería de Facenda. En la misma se indicaba:

“Los reclamantes, como consecuencia de la donación formalizada en la escritura autorizada ante notario el día 23 de diciembre de 1998, presentaron declaración para tributar por el impuesto sobre sucesiones y donaciones. El Servicio de Gestión Tributaria de la extinta jefatura territorial en Lugo de la *Consellería de Facenda* practicó liquidación provisional, una vez efectuada la comprobación de valores prevista en el artículo 18 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del impuesto sobre sucesiones y donaciones, dicha liquidación se notificó el 21 de diciembre de 2009.

Contra dicho acto administrativo los interesados interpusieron recurso de reposición en base a los siguientes motivos:

- Omisión del trámite de audiencia

- Y prescripción del derecho de la Administración a liquidar el impuesto ya que desde 1998 hasta agosto de 2005 no tuvieron conocimiento de actividad alguna de la Administración para comprobar, liquidar o recaudar el impuesto.

Finalizaban su escrito solicitando la anulación de la liquidación impugnada.

El artículo 66 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria (en adelante LXT) dispone que: Prescribirán a los cuatro años los siguientes derechos: la) El derecho de la Administración para determinar la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación. (...). Por su parte el apartado b) del artículo 68.1 de dicha Ley, dedicado a la interrupción de los plazos de prescripción, establece que:

1. El plazo de prescripción del derecho al que se refiere la línea a) del artículo 66 de esta ley se interrumpe: (...)

b) Por la interposición de reclamaciones o recursos de cualquier clase, por las actuaciones realizadas con conocimiento formal del obligado tributario en el curso de dichas reclamaciones o recursos, por la remisión del tanto de culpa a la jurisdicción penal o por la presentación de denuncia ante el Ministerio Fiscal, así

como por la recepción de la comunicación de un órgano jurisdiccional en que se ordene la paralización del procedimiento administrativo en curso.

La liquidación impugnada es consecuencia de la Sentencia del 30 de enero de 2008 del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, que estimó el recurso contencioso-administrativo que el obligado tributario había promovido contra la resolución del TEAR de Galicia de 30 de marzo de 2006 que había confirmado la providencia de apremio girada por la falta de pago en período voluntario de la liquidación inicialmente practicada.

Al practicar nueva liquidación, el servicio de gestión tributaria entendió interrumpida la prescripción con la presentación del recurso contencioso-administrativo. No obstante, el motivo de que el TSXG había estimado aquel y anulara la providencia de apremio radica precisamente en que la liquidación "le fue exclusivamente notificada a título de presentador a tercera persona desde luego ajena a aquel promovente antes referenciado -sin que sin embargo se constate que se realizara efectiva notificación alguna al respeto de lo que dice la recurrente..." y aunque en el artículo 36.2 de la Ley del impuesto se equiparaba a efectos de notificaciones la figura del presentador del documento a la de los obligados al pago del impuesto (ya que decía expresamente que: Él presentador del documento tendrá, por el sólo hecho de la presentación, el carácter de mandatario de los obligados al pago del Impuesto, y todas las notificaciones que se le hagan en relación con el documento que haya presentado, ya por lo que afecta a la comprobación de valores, ya a las liquidaciones que se practiquen, así como las diligencias que suscriba, tendrán el mismo valor y producirán iguales efectos que si se hubieran entendido con los mismos interesados.) "dicha provisión normativa-tributaria fue declarada inconstitucional y por ende nula por aquella Sentencia nº 111/06, de 5 de abril, del Tribunal Constitucional".

En definitiva, el TSXG anuló la providencia de apremio por falta de notificación de la liquidación, lo que implica que carece efecto interruptivo la liquidación notificada el 21 de abril de 2005.

Por lo que el Departamento de Gestión Tributaria de la Delegación de la Agencia Tributaria de Galicia en Lugo acordó el 12 de mayo de 2016 estimar el recurso interpuesto, declarar la prescripción del derecho de la Administración a liquidar el impuesto y a anular a liquidación provisional dictada.

En relación a los avales que aportaron los interesados para suspender la ejecución de las liquidaciones que recurrieron, el artículo 33 de la LXT establece que:

1. La Administración tributaria reembolsará, después de la acreditación de su importe, el coste de las garantías aportadas para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda si dicho acto o deuda es declarado improcedente por sentencia o resolución administrativa firme. Cuando el acto o la deuda se declaren parcialmente improcedente, el reembolso alcanzará la parte correspondiente del coste de las garantías.

Reglamentariamente se regulará el procedimiento de reembolso y la forma de determinar el coste de las garantías.

2. Con el reembolso de los costes de las garantías, la Administración tributaria abonará el interés legal vigente durante el período en que se devengue sin necesidad de que el obligado tributario lo solicite. Para estos efectos, el interés legal se devengará desde la fecha debidamente acreditada en que se incurriera en dichos costes hasta la fecha en que se ordene el pago. (...)

Al anularse dichas liquidaciones el Departamento de Recaudación va a acordar también la devolución de los costes de dichos avales y a abonar los intereses que procedan.”

Así las cosas, finalizamos con resolución satisfactoria ambos expedientes al conocer que se les devolverían los avales y los intereses procedentes.

En el expediente Q/173/16 una sociedad limitada se quejaba con respecto a una liquidación complementaria del impuesto de actos jurídicos documentados. El día 10 de noviembre de 2014 había presentado una autoliquidación, en concepto de actos jurídicos documentados, correspondiente a la compra de un local comercial ingresando la cantidad de 405 euros. Así pues, solicitamos información a la Consellería de Facenda.

Una vez recibida se observó que la comprobación de valores se realizó utilizando cómo medio de comprobación el de precios medios en el mercado, aprobado por la Orden de la Consellería de Facenda de 28 de julio de 2011, actualizada para 2014 por la Orden de 27 de diciembre de 2013. Se obtuvo un valor de 38.765,88 euros y se notificó el trámite de audiencia y la propuesta de liquidación, en la que se tomó este valor como base imponible. Como la representación de la obligada tributaria no formuló alegaciones se practicó liquidación en los términos de la propuesta.

Contra la liquidación, notificada el 23 de julio de 2015, se interpuso recurso de reposición el día 24 de julio de 2015, disconforme con el valor comprobado. Además, solicitaba la suspensión de la liquidación en tanto no obtenía la devolución del IVA de la AEAT. El recurso se desestimó mediante resolución notificada el 8 de septiembre de 2015.

La actuación del mencionado Departamento de Gestión Tributaria no fue correcta ya que se debió acordar la suspensión de la deuda tributaria en virtud de lo dispuesto en el artículo 62.9 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria.

Por lo que se procedió a la revocación de oficio de la liquidación provisional dictada por el Departamento de Gestión Tributaria según lo dispuesto en el artículo 219 de la LGT.

La operación debe tributar en el impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados por el concepto transmisiones patrimoniales onerosas y no por el concepto actos jurídicos documentados.

Asimismo, y según lo dispuesto en el artículo 10.2 del Real decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la LGT, en materia de revisión en vía administrativa, el órgano competente para acordar el inicio del procedimiento será el superior jerárquico de aquel que lo dictara.

En este caso el órgano competente para iniciar dicho procedimiento es el Delegado de la Axencia Tributaria de Galicia de Lugo, y una vez que se acuerde y notifique al interesado su inicio se procederá su tramitación.

Así las cosas, del informe del órgano se concluye que fue un error el hecho de no haber acordado la suspensión de la deuda tributaria de acuerdo con el artículo 62.9 de la Ley 58/2003 General Tributaria; por lo que una vez conocido que iban a proceder a la revocación de oficio de la liquidación provisional a través del órgano competente (Agencia Tributaria de Galicia de Lugo), dimos por finalizadas las actuaciones, toda vez que sirvieron para la solución de la problemática.

En otra queja la 208/15 los comparecientes se quejaban de que como consecuencia de la resolución del procedimiento de tasación pericial contradictoria promovido dentro del expediente 2011/15/03386 del impuesto sobre sucesiones y donaciones se reconoció la cantidad de 5.452,87 euros a su favor, y que hasta el momento no se había efectuado el reembolso de la misma por parte de la Delegación de la Axencia Tributaria de Galicia en A Coruña.

La Agencia Tributaria de Galicia devolverá 5.452,87 euros al contribuyente de un impuesto de sucesiones y donaciones después de haberse practicado una tasación pericial contradictoria

Recibido el informe de colaboración solicitado al órgano competente, en el que se manifestaba que ya se les había solicitado a los promotores de la queja que indicaran el número de cuenta a cada beneficiario de la devolución, una vez efectuado el abono en las mismas, (5.452,87 euros y 151,63 euros de intereses) se procedió a finalizar la tramitación del expediente.

4. Tributos locales

En el expediente de queja 480/16 el promotor esencialmente, indicaba que en el año 1994 por diversos motivos le habían sido embargadas sus propiedades, entre ellas su vehículo marca Opel Kadett, que había sido precintado dentro de una de sus propiedades. El BBVA había vendido la propiedad y él refería no saber nada del vehículo desde entonces.

Después de tantos años el Concello de Vilagarcía de Arousa le embargaba su cuenta bancaria donde cobra la pensión alegando que debía los impuestos de circulación del referido automóvil.

Había efectuado diferentes actuaciones administrativas tanto ante el Concello de Vilagarcía de Arousa como ante la Jefatura Provincial de Tráfico de Pontevedra.

Practicadas cuantas actuaciones se consideraron pertinentes, finalmente, le pudimos comunicar al promotor de la queja que según nos habían comunicado del departamento jurídico de recuperaciones de esta entidad en fecha 23 de junio de 2016, se solicitó por parte de dicho departamento la cancelación del embargo trabado sobre el vehículo y el levantamiento del precinto.

Después de 22 años se cancela el embargo trabado sobre un vehículo en el Registro de Bienes Muebles de Pontevedra y se levanta el precinto

Posteriormente la citada entidad nos adjuntó mandamiento del Juzgado de 1ª Instancia núm. 1 de Vilagarcía de Arousa, de fecha 29-6-2016 dirigido al Sr. Registrador del Registro de Bienes Muebles de Pontevedra, comunicándole la cancelación del embargo sobre el vehículo citado.

En la queja 23189/14 iniciamos expediente como consecuencia de un escrito relativo a la liquidación de tasas de la basura en el Ayuntamiento de Padrón, que el promotor consideraba no le correspondían. Recibida la información que nos fue remitida por ese ayuntamiento en la que se ponía de manifiesto que intentada consultar la citada referencia catastral ésta era errónea, solicitamos nuevamente informe aclaratorio complementario y así pudimos informarle al promotor de la queja que los recibos de la tasa de recogida de la basura, fueron dados de baja finalmente en el padrón de recogida

de la basura una vez que se pudo contrastar que la referencia catastral figura como de titularidad catastral desconocida, por lo que se procedió a dar por resuelta la queja.

El Ayuntamiento de Padrón no girará recibo de tasas de basura al verificarse que la titularidad catastral de la propiedad es desconocida

En la queja 13361/16 se inició expediente como consecuencia de un escrito relativo al cobro del IBI por parte de la Diputación Provincial de Pontevedra, en una finca que de acuerdo con lo manifestado por la promotora de la queja no era de su propiedad. Documentaba la reclamante varios escritos en los que comunicaba al citado organismo la situación expuesta.

Ante esa problemática solicitamos informe de colaboración a la Diputación Provincial de Pontevedra, que nos fue remitido. De su contenido extractamos por su interés lo siguiente:

1. La parcela figura a nombre de la recurrente como consecuencia de la tramitación del Procedimiento de Valoración de Carácter General de Bienes Inmuebles Urbanos desarrollado en el término municipal de Sanxenxo en el ejercicio 2014 con efectos desde el ejercicio 2015, siendo la misma notificada el día 29/08/2014.
2. El 13/10/2015 la contribuyente presenta con registro de entrada 2015106470, modelo de recurso catastral que es remitido a la Gerencia Territorial del Catastro de Pontevedra para su resolución, constando como fecha de registro en esa administración el 17/12/2015 y número 942572.36/15, figurando cerrado desde el 17/02/2016.
3. El 08/06/2016 la contribuyente presenta con registro de entrada 2016061284, alegaciones al escrito recibido desde la Gerencia Territorial del Catastro de Pontevedra relativo al expediente 942572.36/15. Dichas alegaciones son registradas en esa administración el 20/06/2016 con el número 548881.36/16.
4. El 13/07/2016 la contribuyente presenta solicitud de devolución compensación que es propuesta para su resolución estimatoria el 17/10/2016 conforme a la tramitación, en el mismo sentido estimatorio, del expediente 548881.36/16 el mismo día por parte de la Gerencia Territorial del Catastro. En dicha propuesta se propone la devolución del valor relativo al ejercicio 2015 y baja del relativo al ejercicio 2016. Este expediente se encuentra pendiente de fiscalización a día de hoy. Como consecuencia de la ausencia del hecho imponible del IBI (art. 61.1 del TRLHL) al carecer la interesada de la calidad de titular catastral y, por lo tanto, de sujeto pasivo del impuesto procede anular los actos tributarios o recaudatorios que se estén

llevando, especialmente, la anulación del ejercicio 2015 y su devolución, la anulación y baja en el padrón del 2016, y, por tanto, la anulación de la providencia de apremio y diligencia de embargo sobre unas deudas ya inexistentes para la interesada.

5.El 03/08/2016, la contribuyente presenta recurso sobre la diligencia de embargo que es resuelto de forma desestimatoria por el Servicio de Recaudación de esta Diputación de Pontevedra - ORAL el 29/09/2016 al figurar en la base de datos del Catastro Inmobiliario el inmueble con la misma titularidad en esa fecha. Aunque al tener tramitada la devolución y baja del concepto a embargar, IBI de los ejercicios 2015 y 2016, tal y como se indica en el punto anterior, la diligencia de embargo queda sin efecto por inexistencia de deuda a embargar.

Conviene recordar, en este orden de cosas, que la gestión tributaria del IBI corresponde a los ayuntamientos (art. 77.1 del TRLHL) y, en este caso, la competencia la ostenta la Diputación Provincial de Pontevedra por delegación intersubjetiva del propio Ayuntamiento de Sanxenxo (art. 7 del TRLHL). En base a la competencia asumida, la Diputación de Pontevedra-ORAL resolvió los escritos presentados por la interesada en materia de gestión tributaria.

Según lo indicado hasta ahora, resulta claro que se actuó de acuerdo con la normativa reguladora del IBI, respetando la gestión compartida que legalmente viene establecida de dicho impuesto. Respecto a los escritos/recursos presentados por la contribuyente, fueron resueltos estimatoria o desestimatoriamente, a la vista de la titularidad del bien inmueble en el catastro. Y, una vez modificada el 5 de octubre por la Gerencia Territorial la titularidad catastral del bien, la Sra. ... tiene la posibilidad de presentar el Recurso Extraordinario de Revisión previsto en el art. 244.1.la) de la Ley 58/2003 General Tributaria (que aparezcan documentos de valor esencial para la decisión del asunto con posterioridad al acto recurrido) o bien instar la revocación de oficio regulada en el art. 219.1 de la misma Ley General Tributaria (especialmente, circunstancias sobrevenidas que pongan de manifiesto a improcedencia del acto dictado).

Así las cosas, una vez valorado el informe de la Diputación Provincial y la documentación aportada con el escrito de queja, al inferir que la administración competente ya estaba tramitando la devolución del ingreso indebido relativa al IBI del ejercicio 2015, y la baja para el período 2016, una vez solventada la problemática finalizamos actuaciones.

En la queja 12799/16, se planteaba la difícil situación que le afectaba a la solicitante de la intervención del Valedor do Pobo y su hijo, perceptores de pensión de incapacidad permanente total y de discapacidad respectivamente, que habrían recibido providencia de embargo por deuda del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM).

La deuda tributaria se encontraba en período ejecutivo de recaudación, por no haber sido atendida en el período voluntario de pago. La interesada no había solicitado fraccionamiento ni aplazamiento de la deuda, a fin de acceder a unas condiciones más favorables que le permitieran hacer frente al pago de la misma. La providencia de apremio, que dio inicio al procedimiento de cobro en vía ejecutiva, tampoco había sido recurrida por la interesada.

Al no resultar posible localizarla en su domicilio, la notificación de la deuda en cuestión se efectuó a través del boletín oficial de la provincia de A Coruña.

La interesada figuraba como propietaria de tres vehículos, sin que a lo largo de los últimos quince años hubiese efectuado pago alguno del IVTM (impuesto sobre vehículos de tracción mecánica).

A pesar de las numerosas deudas acumuladas por distintos conceptos tributarios, no había constancia de la realización de actuaciones tendentes a su regularización, de modo que el incumplimiento de los deberes tributarios era sistemático.

Toda vez que el embargo efectuado afectaba a un anticipo de deducciones por discapacitado a cargo del impuesto sobre la renta de las personas físicas, en aplicación del artículo 4 del Real Decreto-ley 9/2015, de 10 de julio, de medidas urgentes para reducir la carga tributaria soportada por los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y otras medidas de carácter económico, y a tenor de lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, luego de la intervención e investigación llevada a cabo, el ayuntamiento acordó paralizar las actuaciones de embargo iniciadas y devolver las cantidades ya embargadas en el marco del procedimiento de apremio, por lo que finalizamos la tramitación de la queja, al haberse resuelto favorablemente.

Se paralizan las actuaciones de embargo iniciadas y se devolverán las cantidades cobradas a cuenta del anticipo de deducciones por discapacidad del IRPF

En el expediente 998/15 el reclamante manifestaba que no había recibido respuesta por parte del Ayuntamiento de Burela en relación con la solicitud de devolución de ingresos indebidos y de un recurso contra el IBI de la referencia catastral.

Una vez solicitamos información al Ayuntamiento de Burela, nos fue remitido el preceptivo informe de colaboración. De acuerdo con el contenido del mismo ya se había emitido informe-propuesta de resolución por el Interventor Municipal, con el objeto de comprobar las circunstancias que, de ser el caso, determinaran el derecho a la devolución, la realidad del ingreso y su no devolución posterior, así como la titularidad del derecho y la cuantía de la devolución.

De conformidad con lo establecido en los artículos 32 y 221 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria, 18.4 del reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria, en materia de revisión en vía administrativa, aprobado por el Real decreto 520/2005, de 13 de mayo, y 21.1. f) y s) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local y habiéndose resuelto reconocer la cantidad de 190,66 euros de principal en concepto de ingresos indebidos al Sr... y reconociéndose el derecho a percibir intereses por mora por importe total de 42,58 euros, dimos por concluido el expediente.

Queremos destacar, que la administración local competente, nos trasladó junto al informe anteriormente referido copia de la constitución de depósito en efectivo por importe de 233,24 euros. Así las cosas, finalizamos el desarrollo de las funciones de supervisión encomendadas por la Ley 6/1984.

El Concello de Burela devuelve 190,66 euros de principal y 42,58 euros de intereses del recibo del IBI, tras la solicitud de devolución de ingresos indebidos

En otro expediente, el 63969/16, el promotor manifestaba que no le correspondía un recibo del IVTM por importe de 77,57 euros, toda vez que ya lo había dado de baja en la Jefatura Provincial de Tráfico.

Una vez solicitado el informe, el Ayuntamiento de Noia nos comunicó que mediante resolución de alcaldía número 1055/2016, de fecha 5/7/2016, se acordó la devolución de la cantidad de 77,57 euros a favor de Don... en concepto de ingreso indebido Impuesto

sobre vehículos de tracción mecánica por el vehículo con matrícula número C-...-BD, toda vez que había sido dado de baja en la Jefatura Provincial de Tráfico con fecha 31/03/2015.

Así pues, una vez tuvimos conocimiento de que se había ordenado la transferencia por el referido importe a la cuenta designada por el interesado finalizamos la tramitación del expediente.

En la queja 12561/16 presentada el 17 de junio del 2016, se manifestaba esencialmente, que habían presentado en fecha 10 de junio del 2015 en la oficina de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Santiago de Compostela un recurso administrativo, y que transcurrido ya un año, aún no habían obtenido respuesta.

Señalaban y documentaban que el día 3 de junio del año 2015 habían recibido una comunicación postal de la entidad bancaria La Caixa, en la que se daba cuenta de la retención en sus depósitos por un importe de 641,11 euros, por orden del ayuntamiento de Santiago de Compostela.

El embargo era originado por deudas administrativas o fiscales en vía de apremio y si transcurridos 20 días naturales desde la fecha de la retención, el organismo citado no ordenaba la suspensión del embargo, harían efectivo el importe retenido.

El 24 de junio del 2015 se daba efectividad al embargo por el importe mencionado.

Manifestaba el reclamante no haber recibido ninguna notificación formal del inicio del expediente y que al recibir la carta del banco y dirigirse a la oficina de atención al contribuyente, le habían indicado que el embargo había sido debido al impago de los recibos del impuesto de vehículos de tracción mecánica correspondientes a los ejercicios 2010, 2011, 2012 y 2013 del vehículo matrícula...GRT y a los ejercicios 2011,2012 y 2013 del vehículo matrícula...FPV.

Toda vez que investigada la problemática y tras la práctica de distintas actuaciones se formuló recomendación al Concello de Santiago de Compostela, que a fecha de redacción de este informe aún no ha sido contestada. Damos cuenta de la misma en el apartado IV del siguiente epígrafe relativo a resoluciones del Valedor do Pobo, en el enlace correspondiente.

5. Transportes

En el expediente 12403/16 incoado como consecuencia de un escrito relativo a cambios de horarios de la empresa Castromil, SA en el itinerario O Grove-Vilagarcía de Arousa; solicitamos informe de colaboración y aclaratorio complementario a la Consellería de Infraestructuras e Vivenda. Una vez se nos dio cuenta de que se efectuaron inspecciones, con fecha 21 y 23 de septiembre de 2016 y se levantaron las correspondientes actas, las cuales dieron lugar a la incoación de los correspondientes expedientes sancionadores, que ya fueron notificados a la empresa contratista, y se manifestó que :

“Se está revisando en profundidad el mapa de servicios de transporte público, realizando una nueva planificación y un nuevo diseño de la totalidad de los servicios para adaptarlos a la realidad actual, proyecto que se materializará con nuevas licitaciones de los servicios de transporte. En esta línea de trabajo, en la que se diseñará el nuevo Plan de transporte público de Galicia para los próximos años, resultará esencial tanto la mejora del sistema de transporte público en los ámbitos comarcales y rurales como, en tanto se implanta este nuevo mapa de servicios, mantener el actual sistema de transporte público con un nivel de cobertura de servicios adaptado a la demanda, razones por las que la queja será valorada a cara descubierta a mejorar la gestión del servicio público de transporte tanto en el corto como en medio plazo.”

Al desprenderse la voluntad de la administración competente de revisar en profundidad el mapa de servicios de transporte público en nuestra comunidad a fin de procurar uno más adaptado a las necesidades actuales, finalizamos nuestra intervención con el compromiso de mencionar la situación expuesta, en el informe anual.

Dado que del informe remitido por la administración y de las comunicaciones mantenidas durante la investigación de este expediente de queja, se desprende el compromiso de la Consellería de Infraestructuras e Vivenda de proceder a activar las correspondientes actuaciones de inspección y por consiguiente de imposiciones de sanciones, en su caso, procedimos a finalizar la intervención en el expediente Q/730/16 a 895/16.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/153/16	Información de la Oficina Virtual Tributaria (OVT) en página web de Agencia Tributaria de Galicia (ATRIGA).	Consellería de Facenda 16/5/2016	ACEPTADA	Q/153/16
2	Q/34705/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos y revisión del expediente de la promotora de la queja	Banco Pastor-Grupo Banco Popular 19/07/2016	ACEPTADA	Q/34705/16
3	Q/12841/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos	Abanca Corporación Bancara 27/10/2016	ACEPTADA	Q/12841/16
4	Q/12842/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos	Caixa Rural Galega 27/10/2016	ACEPTADA	Q/12842/16
5	Q/12843/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos	Caixa Bank 27/10/2016	ACEPTACION PARCIAL	Q/12843/16
6	Q/12844/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos	Caja España-Duero 27/10/2016	ACEPTADA PENDENTE DE EFECTIVIDADE	Q/12844/16
7	Q/12845/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos	Banco Sabadell Gallego 27/10/2016	ACEPTADA	Q/12845/16

8	Q/12846/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos	Banco Santander	ACEPTADA	Q/12846/16
			27/10/2016		
9	Q/12847/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos	Bankia	ACEPTADA	Q/12847/16
			27/10/2016		
10	Q/12848/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos	Deutsche Bank	ACEPTADA	Q/12848/16
			27/10/2016		
11	Q/12849/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos	Bankinter	ACEPTADA	Q/12849/16
			27/10/2016	PENDENTE DE EFECTIVIDADE	
12	Q/12850/16	Cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos	BBVA	ACEPTADA	Q/12850/16
			27/10/2016		
13	Q/12561/16	Que se acorten los tiempos de respuesta de los recursos presentados y se proporcione información detallada a los contribuyentes en caso de embargo	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	PENDIENTE	Q/12561/16
			29/12/2016		

V- CONSIDERACIONES FINALES

Corresponde mencionar, que es elemento común a la mayoría de las quejas presentadas a lo largo de este año en materia de tributos, que con frecuencia el administrado solicita la intervención del Valedor do Pobo al percibir que la administración no le responde en tiempo. Constatamos, también en la mayoría de ellas, que esa percepción es correcta, por lo que aprovechamos esta líneas para **instar a las administraciones competentes del ámbito local y también autonómico a que redoblen esfuerzos** dentro del marco presupuestario a fin de proporcionar **respuesta motivada en tiempo y forma**.

En otras ocasiones, se presentan quejas, en las que la persona obligada tributaria expresa su disconformidad con la normativa de un tributo con la que disiente. En estos casos, tratamos de explicarles nuestras competencias y cómo desarrollamos las funciones que nos son propias, al tiempo que les orientamos indicándoles que la mera discrepancia con la regulación de un tributo no legitima de por sí, la intervención del Valedor do Pobo.

Ya en otro orden de cosas, queremos este año agradecer no sólo la colaboración dispensada por las entidades financieras a las que nos hemos dirigido, sino también la presteza en las comunicaciones que nos remitieron. Esa diligencia, los fluidos contactos y la prontitud en la consecución de acuerdos transaccionados propiciaron, en buena medida, que **los tiempos de resolución de los expedientes tramitados se acortaran sensiblemente en términos comparativos interanuales**.

Con respecto a la problemática de las cesiones de crédito a terceros, sobre la que formulamos recomendación de oficio, significaremos que las propias entidades han reconocido la complejidad de la operativa de las notificaciones a las personas deudoras.

Nos preocupa el hecho, de que por falta de conocimiento del funcionamiento de esta institución, en los casos de mala praxis bancaria, se hayan podido dar situaciones en las que las personas consumidoras pudieran haber resultado privadas del ejercicio de un derecho que la legislación le confiere.

Toda vez que se trata de ventas de carteras masivas, la petición que le cursamos a las entidades al objeto de **duplicar esfuerzos para minimizar los supuestos de ausencia de notificación o notificación defectuosa**, resultó mayoritariamente aceptada. Incluso corresponde subrayar que alguna entidad expresamente reconoció que la cláusula por la que en ciertas escrituras notariales la parte consumidora y prestataria renunciaba a cualquier tipo de notificación en caso de una eventual cesión que el acreedor pudiera

efectuar a un tercero, ya no se incluye en las escrituras notariales que se firman actualmente.

En definitiva, que constatada desde esta institución la problemática que en su momento suscitó la comercialización de participaciones preferentes a consumidores o la de la devolución de las cláusulas suelo, por citar ejemplos, hemos considerado pertinente el formular esta recomendación de oficio a las entidades financieras con el objetivo de adelantarnos y prevenir o evitar la proliferación de rondas de demandas contra estas entidades sobre este particular.

Aguardamos así mismo que la actuación iniciada por el Defensor de Pueblo, sobre el asunto, y actualmente en fase de tramitación, contribuya también en buena medida a **dotar de garantías y procurar la efectividad de los derechos que asisten a los clientes de las entidades bancarias de acuerdo con el Código Civil.**

Durante este ejercicio, han sido variados los expedientes en los que detectamos diferentes indicadores de vulnerabilidad social más allá del desequilibrio sabido y notorio entre la posición de la entidad bancaria y la de la persona deudora. En todos ellos, hemos de agradecer que tras la negociación asistida practicada se alcanzaran soluciones satisfactorias para los solicitantes de la intervención del Valedor do Pobo.

Del mismo modo, confiamos en que la nueva legislación, sobre la regulación de los contratos de crédito inmobiliario en estos momentos en fase de anteproyecto, establezca **nuevos mecanismos que refuercen la transparencia y fortalezcan y consoliden la protección de los derechos de los consumidores.**

Se antoja necesario que la legislación española, especialmente la de carácter procesal, se adapte al derecho europeo y a la doctrina que sentó el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, para que se garantice una protección más eficaz para el consumidor.

Seguiremos insistiendo en que de acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal Europeo, las cláusulas abusivas nulas no vinculan a ningún efecto, de modo que el juzgador no puede integrar o moderar esas cláusulas, sino tenerlas por no puestas.

Las **cláusulas o estipulaciones no negociadas individualmente** sino destinadas a ser impuestas en pluralidad de contratos, que en contra de las exigencias de la buena fe causen perjuicio al consumidor y usuario **son abusivas** y por consiguiente la renuncia

expresa de la parte prestataria, por ejemplo, a toda notificación en caso de cesión de crédito a un tercero, ha de ser tenida por no puesta.

Con respecto a la **información sobre productos bancarios y financieros**, creemos que ésta para ser necesariamente efectiva ha de ser **clara y fácilmente comprensible**. Por este motivo, apelamos una vez más a las entidades bancarias y financieras a que se esfuercen porque el lenguaje con el que se expresa la publicidad y el que emplea el personal que comercializa los diferentes productos sea adecuado para que todas las personas, sea cual fuere su grado de conocimiento, tengan una comprensión real de la oferta.

No dejaremos de incidir en que la tutela de los derechos e intereses económicos de los consumidores, especialmente de los usuarios de servicios financieros, ha de ser uno de los pilares básicos de la sociedad y es deber de los poderes públicos dotar de mecanismos eficaces para su protección.

La crisis del propio sistema financiero ha reflejado no solo la importancia sino también la **necesidad de tutelar los derechos e intereses económicos de unos consumidores que han venido padeciendo los abusos y las consecuencias de la política comercial agresiva** de las **entidades financieras**. Seguimos observando en el cliente bancario desconfianza incluso hacia la propia entidad u oficina de la que es cliente, de modo que en ocasiones ante situaciones que entienden les perjudican, nos formulan consultas, antes de acudir en busca de una aclaración a la propia entidad.

Para finalizar estas consideraciones finales, y con respecto a la problemática del servicio de transporte público, estamos seguros de que la aprobación de la Ley 10/2016 de medidas urgentes para la actualización del sistema de transporte público de Galicia, de respuesta ajustada a las necesidades de planificación y definición de un nuevo sistema de transporte público que sea adecuado a la evolución de las necesidades demandadas por la sociedad gallega.

El **nuevo mapa de servicios de transporte público** ha de responder a la doble necesidad de garantizar por una parte una **mayor cobertura territorial** y por otra, ofrecer **satisfacción a los desplazamientos constantes y recurrentes** a espacios cada vez más poblados, de modo que se construya un sistema de transporte público universal que sirva de alternativa al uso del vehículo particular y que sea respetuoso con el medio ambiente.

Confiamos en que las medidas que se vayan implementando contribuyan a minorar situaciones como las que nos fueron expuestas por las personas afectadas que solicitaron la intervención de esta institución. Sólo así se avanzará en la mejora de la calidad de vida de las personas.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES

I. INTRODUCCIÓN

El ejercicio objeto de informe no aporta grandes novedades con respecto al ámbito material de las quejas de esta área, que recordaremos se extiende por subáreas de distinta tipología entre las que señalamos: carreteras y obras públicas, expropiaciones, aguas de dominio público, puertos y responsabilidad patrimonial, por citar aquéllas en las que tramitamos más volumen de expedientes.

Se vienen reproduciendo los supuestos de retrasos en la tramitación de los expedientes administrativos superándose los plazos que para dictar resolución expresa prevé la normativa, así como otros que traen causa en desacuerdos con pronunciamientos desestimatorios.

Detectamos con cierta frecuencia casos, en que la administración, pretendiendo soslayar las obligaciones procedimentales en la materia, a partir de nuestra intervención, y los reiterados impulsos, decide reconducir los expedientes en el sentido adecuado, lo que explica que no hubiéramos formulado recomendaciones toda vez que ya se obtuvo una solución satisfactoria o bien se hayan expresado compromisos cuya materialización confiamos se produzca con efectividad y en los tiempos debidos.

Corresponde seguir incidiendo en que en los supuestos de tramitación de reclamaciones por daños producidos con motivo de la ejecución de obras públicas, las personas afectadas se encuentran en ocasiones con que no reciben respuesta o la que reciben es parca en motivación en aspectos tales, como el informe pericial contradictorio que niega los daños alegados o la visita de inspección sobre los daños, etc.

Con pequeñas variantes según la casuística de cada situación, las denuncias de la falta de cumplimiento de la legalidad por la administración no resultan novedosas en relación a los aspectos ya expuestos en informes precedentes.

Especial mención corresponde efectuar sobre la problemática relativa a los procedimientos expropiatorios. Se extiende la percepción, que las personas afectadas solicitantes de la intervención de esta institución, tienen sobre el desequilibrio entre la celeridad que manifiesta la administración a la hora de expropiar y darle efectividad al hecho en sí de la desposesión y la lentitud en dar cumplimiento al abono del justiprecio e intereses.

Los retrasos y la tardanza del pago del justiprecio e intereses de demora se producen con carácter general. Podemos acreditar, de acuerdo con las quejas tramitadas, que los créditos presupuestarios que aprueba anualmente la administración, para cubrir estas obligaciones de pago, resultan ser insuficientes. Esta situación se observa tanto en lo que se refiere a la administración autonómica como a la local.

La demora incluso se agrava más, por la posible acumulación de otros retrasos, como la tardía remisión por la administración, de los expedientes de justiprecio al *Xurado de Expropiación de Galicia*, o también por la ralentización que se produce en el procedimiento de fijación del justiprecio por este órgano administrativo.

Año tras año, se repiten las reclamaciones en las que se aprecia un retraso en el abono del justiprecio, intereses o indemnizaciones, en las que tras pedir información a la Administración expropiante, suele comunicárenos que en breve plazo de tiempo se procederá al pago. Pero observamos que, pese al anuncio, se siguen produciendo largas demoras en los pagos, que se dilatan en el tiempo, y en ocasiones propician que el reclamante se vuelva a dirigir a esta institución instando la práctica de nuevas actuaciones. En el apartado correspondiente a la actividad de supervisión se expondrán algunos ejemplos, que han aflorado durante este ejercicio.

Damos por reproducido ahora, cuanto se expuso en este mismo apartado en el informe del año 2015, en lo que se refiere a lo allí mencionado sobre la doctrina unánimemente aceptada a propósito de la idea de sustitución y compensación real del bien, al respecto de la interpretación de los artículos 48.1 y 52.7 de la Ley de Expropiación forzosa de 1954. También en lo relativo a los intereses tanto en el ámbito de la expropiación ordinaria como urgente.

En lo que afecta a las obras públicas relativas a carreteras, se plantean problemas en relación a la seguridad vial o que se refieren a los trazados más adecuados. En estas quejas, por parte de esta oficina del Valedor do Pobo solicitamos información pormenorizada de los diferentes aspectos que preocupan a los reclamantes, y comprobamos si a la vista de la información facilitada por la administración afectada, se han analizado o no los diferentes elementos o aspectos a los que se refieren las quejas.

Mencionar que se presentan en esta área frecuentemente quejas que afectan a una pluralidad de personas, bien a través de asociaciones de vecinos o acompañando listas de firmantes, como daremos cuenta en su momento, en el apartado correspondiente a actividad de supervisión.

Entendemos que la información sobre la obra pública a ejecutar ha de ser comprensible y clara para los administrados, de modo que, sin perder la precisión o el carácter técnico que sabemos que comporta, éstos puedan acceder a conocer con sencillez los proyectos que les puedan afectar.

En materia de responsabilidad patrimonial, los supuestos planteados por las personas afectadas suelen ser coincidentes con los manifestados en informes de años anteriores. En la mayoría de los mismos, las situaciones ya habían sido tratadas por escrito ante las administraciones locales o autonómica, aunque sin obtener respuesta satisfactoria ni solución favorable a la problemática planteada, a criterio de los reclamantes.

Abordando ya el ámbito normativo a nivel estatal, queremos mencionar por la relevancia que supone para la Comunidad Autónoma de Galicia, el Real Decreto 343/2016, que aprueba el convenio entre la Administración General del Estado, la Xunta de Galicia, la Agencia Gallega de Infraestructuras, la Fundación Cidade da Cultura de Galicia y Autopistas del Atlántico, para la construcción de un nuevo enlace en la autopista AP-9 de acceso a Santiago de Compostela y al complejo Ciudad de la Cultura. (BOE número 232, de 26 de septiembre 2016, al que nos remitimos a efectos de conocimiento de la literalidad del convenio en el anexo que obra en las páginas 68.831 y ss.).

La Administración General del Estado considera que el enlace que se pretende es de utilidad pública, dado que vendrá a mejorar la accesibilidad territorial en la zona. Dicho enlace se construirá en el entorno del punto kilométrico 70 de la AP-9, cuya sociedad concesionaria mostró conformidad con la ejecución de las obras previstas.

A nivel autonómico empezaremos mencionando, por estar vinculado directamente con este convenio, que el 17 de noviembre se dictaba el decreto 170/2016, declarando ya la utilidad pública y disponiendo la urgente ocupación de los bienes y derechos afectados por el proyecto de construcción del nuevo enlace de la AP-9 con la ciudad de Santiago de Compostela en el punto kilométrico anteriormente especificado.

A continuación queremos reseñar la Ley 2/2016, del suelo de Galicia, publicada en el DOG número 34, de 19 de febrero. La Ley 9/2002, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, supuso el pleno ejercicio por la Comunidad Autónoma gallega de las competencias en materia de urbanismo constitucionalmente atribuidas, de conformidad con la doctrina del Tribunal Constitucional; pero tras más de una década de andadura de esa ley, la propia evolución de la sociedad gallega y la nueva realidad existente, así como los constantes cambios normativos en el terreno urbanístico y

medioambiental, a los cuales no puede ser ajeno el legislador, hicieron aconsejable abordar una reforma legislativa de manera global que contribuya a un desarrollo de la actividad urbanística de forma racional y equilibrada.

La voluntad del legislador parece clara: se persigue la promulgación de una ley presidida por los principios de transparencia, claridad, simplificación administrativa, seguridad jurídica y aplicabilidad práctica. En definitiva, se pretende conseguir una norma reguladora del suelo más objetiva, que conforme un documento ágil, accesible a todos los agentes sociales y operadores técnicos y jurídicos, que busque la corresponsabilidad de todos ellos, que posibilite la protección territorial y un desarrollo urbanístico sostenible, que surja del mayor consenso posible y que tenga vocación de estabilidad.

Se establecen como sistemas de actuación directos la cooperación y la expropiación, y como sistemas indirectos, el concierto y la compensación, con una regulación semejante a la existente en la actualidad.

Como medida para la protección y preservación de los valores del suelo rústico, la ley incorpora la prohibición de realizar segregaciones en suelo rústico, estableciendo como únicas excepciones la ejecución de infraestructuras y dotaciones, y parcelas vinculadas a instalaciones o explotaciones que hubieran sido declaradas de utilidad pública y beneficiarias de expedientes de expropiación.

Reserva esta norma el artículo 11 al Xurado de Expropiación de Galicia, disponiendo:

1. El Jurado de Expropiación de Galicia es un órgano colegiado permanente de la Comunidad Autónoma de Galicia especializado en los procedimientos para la fijación del justiprecio en la expropiación forzosa, cuando la administración expropiante sea la Comunidad Autónoma o las entidades locales de su ámbito territorial, actuando en el cumplimiento de sus funciones con plena autonomía funcional.

2. La resolución del Jurado se adoptará en el plazo máximo de tres meses, a contar desde el día siguiente al de entrada en el registro del expediente completo. De no adoptarse acuerdo en el plazo señalado, se entenderán desestimadas las reclamaciones por silencio negativo. Sus acuerdos serán siempre motivados y fundamentados en lo que se refiere a los criterios de valoración seguidos para cada uno de los casos en concreto, de conformidad con las disposiciones legales que sean de aplicación. Los actos que dicte el Jurado pondrán fin a la vía administrativa.

3. Reglamentariamente se establecerá la organización, funcionamiento y régimen interior del Jurado de Expropiación.

Señalaremos también el Decreto 66/2016, de 26 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de carreteras de Galicia. (D.O.G 20.06.2016).

La Ley 8/2013, de Carreteras de Galicia, establece en su disposición final segunda la habilitación de la Xunta de Galicia para su desarrollo reglamentario.

El decreto aprobado tiene por objeto pues, aprobar el Reglamento general de carreteras de Galicia, como una manifestación de la necesidad de prestar una decidida atención a un ámbito de la actuación pública, como es el de las carreteras, que tiene tanta transcendencia para la calidad de vida de la ciudadanía, como para el desarrollo económico y social.

En Galicia, el sistema viario constituye un instrumento imprescindible para alcanzar un equilibrio territorial y socioeconómico, debido a la combinación de su histórica estructura de asentamientos de población, tan dispersa y diseminada, con la actual tendencia demográfica, caracterizada por la concentración de la población en el eje atlántico y en un reducido número de otros asentamientos urbanos, en combinación con un progresivo proceso de despoblamiento en el interior de la Comunidad Autónoma.

Por consiguiente, se considera especialmente recomendable que la Comunidad Autónoma de Galicia cuente con un conjunto de instrumentos normativos que le permitan gestionar en las mejores condiciones posibles las redes de carreteras de titularidad autonómica y local, teniendo en cuenta las peculiaridades expuestas.

Esto exige, la aprobación de un Reglamento general de carreteras de Galicia, que contenga un régimen jurídico de las carreteras autonómicas y locales que permita a sus correspondientes administraciones titulares una actuación en condiciones óptimas para asegurar la adecuada gestión y protección del dominio público viario.

Junto con lo anterior, otro objetivo fundamental del Reglamento general de carreteras de Galicia es salvaguardar el interés de la ciudadanía, en sus relaciones con la Administración en este ámbito. Así, la ciudadanía debe contar con un grado de seguridad jurídica suficiente, para lo cual una regulación lo más detallada posible de los supuestos de hecho y de los aspectos organizativos y de procedimiento introducidos por la legislación de carreteras de Galicia debe contribuir a delimitar el necesario margen para la actuación de carácter discrecional con que la Administración debe actuar en muchas de estas ocasiones.

Por otra parte, la estructura del Reglamento general de carretera de Galicia resulta similar al de la legislación de carreteras de Galicia, que desarrolla, aunque con una división en capítulos, secciones y subsecciones más detallada en todos sus títulos.

En lo que se refiere a los aspectos específicos regulados en este reglamento, se ha procurado llevar a cabo una mayor concreción en relación con los diferentes conceptos que aparecen en la legislación de carreteras de Galicia, en cada uno de sus títulos, con el objetivo de facilitar la aplicación de la legislación autonómica en materia de carreteras por los correspondientes operadores jurídicos. Esto afecta tanto a las disposiciones generales, en lo que se refiere al concepto y a las clases de carreteras, como a la regulación de las actuaciones administrativas, a la financiación y explotación de las carreteras, así como la protección del dominio público viario y al régimen sancionador derivado.

Del mismo modo, también resultaba conveniente desarrollar los aspectos de procedimiento y organizativos contenidos en la legislación de carreteras de Galicia que, por su naturaleza más detallada, resultan más apropiadamente regulados en una norma de rango reglamentario. Ello es particularmente destacable en materias como la planificación y la proyección en materia de carreteras, y en los diferentes instrumentos en los que se materializa, o en la regulación de los mecanismos de coordinación con los variados instrumentos de ordenación territorial y urbanística, así como ciertos aspectos de la regulación referida a la construcción, a la financiación y, especialmente, a la explotación de las carreteras.

Además, de una manera muy particular, la actuación de las administraciones titulares de las carreteras en ámbitos como los de otorgamiento de autorizaciones e imposición de sanciones o de otras medidas de protección de la legalidad viaria, hace necesario también regular un procedimiento completo, que permita a aquellas actuar con un grado suficiente de agilidad y, al tiempo, de seguridad jurídica, en sectores de actuación donde la posición de la ciudadanía, en sus relaciones con la Administración, necesita de un marco normativo que les otorgue unas garantías suficientes, por tratarse de actuaciones que, en muchos casos, limitan su esfera jurídica.

Finalmente decir, que en aras de la brevedad, ya no mencionamos singularmente todos y cada uno de los decretos de cambios de titularidad de tramos de carreteras, ni los que declaran la utilidad pública y la urgente ocupación de bienes y derechos afectados por distintos proyectos, que fueron numerosos en el año del que informamos.

En esta área durante el año 2016 se han concluido tres quejas colectivas, la Q/12548/15 presentada por la Asociación de Vecinos Santiago de Afora Trabanca-Sardiñeira, sobre inundaciones en el lugar de Loureiro después de la ejecución de la variante V.G.4.7 en Vilagarcía de Arousa; la Q/23403/15 sobre la peligrosidad de una carretera de titularidad provincial a su paso por el municipio de Chantada, que acompañaba un listado de 65 firmantes solicitando la intervención de esta institución, y la Q/12870/16 sobre el mal estado de la carretera de titularidad provincial de Sabarís a San Ciprián/Pinzas (Concello de Gondomar).

Señalaremos como dificultad inherente a esta área, que en muchas de las quejas, la investigación y la función de supervisión comporta que esta institución se dirija a dos o incluso tres administraciones de diferentes niveles o diferentes órganos, lo que prolonga notablemente los tiempos de tramitación. En algunas quejas, para la obtención de informes correspondientes a órganos afectos a la administración del Estado, de acuerdo con la Ley 36/1985 por la que se regulan las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas comunidades autónomas, hemos de solicitar colaboración al alto comisionado de las Cortes Generales.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas en esta área durante el año 2016 se incrementa un 18 % con respecto al año 2015. De todas ellas, se han concluido a fecha de cierre de ejercicio un 93 %. Por consiguiente, menos de un 7 % de las quejas presentadas durante este año continúan todavía en fase de tramitación. Se trata en este caso, de expedientes de quejas presentados fundamentalmente durante el último trimestre del año y de los que estamos a la espera de recibir los correspondientes informes de colaboración o aclaratorios complementarios solicitados.

Se han concluido 80 de estos expedientes, que sumados a los 53 resueltos de años anteriores asciende a la cifra de 133 quejas concluidas.

Las quejas relativas a otros años que se han resuelto ascienden a 53 lo que supone un incremento de 140 puntos porcentuales con respecto al año 2015, que fueron 22.

Se han remitido 7 quejas al Defensor del Pueblo, por tanto un 6,7 % de las presentadas.

El porcentaje de quejas inadmitidas se sitúa en el 10,6 %. Se han inadmitido este año 11 quejas: 1 por ser de competencia judicial, 4 por no haber actuación administrativa previa

y 6 por no ser competencia del Valedor do Pobo. Por otra parte significar, que el porcentaje de admisiones se sitúa por tanto en el 82,7 %.

La tipología de las quejas que se incluyen en esta área es variada, abarcando los daños producidos con ocasión de las obras públicas; carreteras; expropiaciones forzosas (determinación justiprecio, retrasos en el cobro, intereses); y gestión de dominio público (aguas continentales, costas, puertos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	104		53	
Admitidas	86	82,69 %	35	66,04 %
No admitidas	11	10,58 %	11	20,75 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	7	6,73 %	7	13,21 %

El porcentaje de las quejas concluidas se incrementa con respecto al año 2015 en 33,4 puntos porcentuales pasando de un 59,7 % en 2015 a un 93 % en 2016. (El crecimiento del 2014 al 2015 se había situado en los 16,6 puntos porcentuales, lo que evidencia que esta línea ascendente iniciada en al año 2015 continúa su progresión, toda vez que los datos del año 2016, en relación con el 2015 indican que se duplica la cifra anterior.)

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	80	93,02 %	29	82,85 %
En trámite	6	6,98 %	6	17,15 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2013	4	0	4	3	1
2014	20	0	20	19	1
2015	34	0	34	31	3

No se contabilizan en esta última tabla, 14 expedientes remitidos en su momento al Defensor del Pueblo, en los que se siguen practicando actuaciones de las que el Alto Comisionado de las Cortes Generales informa periódicamente.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Carreteras

Abordaremos en primer lugar en este epígrafe, la queja 23403/15, presentada por 67 firmantes en noviembre de 2015, todos vecinos del municipio de Chantada, barrio de A Ponte y en la que ya hemos finalizado nuestra intervención.

Recordando, toda vez que ya fue mencionada en el informe del ejercicio anterior, diremos, que se solicitaba la intervención de esta institución para solventar la siguiente problemática:

“La calle de A Ponte es un tramo urbano -más técnicamente, una travesía- de la carretera provincial LU-P-1801, no cedido aún al municipio de Chantada, y, por tanto, de titularidad de la Diputación Provincial.

Esta carretera era, hasta hace poco, una vía de comunicación entre la villa de Chantada y aldeas vecinas del municipio - Camporramiro, Adaulfe, San Pedro de Líncora, A Sariña, o Nogueira-, con escaso tráfico de vehículos; sin embargo, en la actualidad esta carretera está funcionando como una de las tres principales vías de acceso y salida de la villa de Chantada para los vehículos procedentes de Ourense y Lugo -o con dirección a estas ciudades desde Chantada- por la carretera Nacional 540. Esta carretera es, de hecho, la principal vía de acceso y salida de Chantada de los vehículos procedentes o con dirección a Ourense por dicha carretera nacional 540; circunstancia esta que determinó un importantísimo incremento del tráfico de vehículos, tanto ligeros como pesados, en esta carretera y, en lo aquí importa, en el tramo urbano de la misma, a su paso por el barrio de A Ponte, que en lo sucesivo llamaremos calle de A Ponte.

Este incremento sustancial del tráfico de vehículos, tanto ligeros como pesados, por la carretera provincial núm. LU-P-1801 a su paso por la zona urbana -travesía- del barrio de A Ponte y, especialmente en el tramo estrecho de unos sesenta metros al que dan frente las casas señaladas con los números 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 24 de la calle de A Ponte, está provocando constantes situaciones de peligro para sus vecinos, habida cuenta de la estrechez de la calle en dicho tramo, que no supera los cinco metros de largo; de la inexistencia de aceras para la circulación de peatones en este concreto tramo -las aceras desaparecen al llegar a este estrechamiento de la calle-; de la velocidad con la que circulan los vehículos en el mismo -en su mayor parte procedentes o con dirección a carretera nacional 540- y, por último, de la actual ordenación de la circulación de vehículos -doble sentido de circulación- en esta calle y en este concreto tramo.

Hace ya más de dos años que los vecinos del barrio de A Ponte nos dirigimos al Ayuntamiento de Chantada en solicitud de adopción de medidas de seguridad en la calle para los vecinos que circulamos a pie por este estrecho tramo de la calle, carente, según se dijo, de aceras para la circulación de peatones, sin que el ayuntamiento diera solución alguna a nuestras demandas, con los pretextos -verbalmente expresados- de que la calle de A Ponte forma parte de una carretera provincial LU-P-1801, por lo que la competencia para la adopción de las medidas solicitadas es de la Diputación Provincial de Lugo; y de que, ante la actual intensidad de tráfico de la carretera provincial LU-P-1801 a su paso por el barrio de A Ponte, lo que procede es que la Diputación Provincial modifique el trazado de la misma, un poco antes de su intersección con el Riachuelo de la Xesteira, entre los barrios de A Ponte y del Convento, haciendo desembocar la carretera provincial en la Avda. de los Pilos, vía de nueva creación, adecuadamente dimensionada, que da perfecto acceso a la villa de Chantada y directo al mercado de ganado de la Villa de Chantada, uno de los principales orígenes y destino de los vehículos pesados que circulan por dicha carretera de A Ponte.

Así las cosas, las aquí también reclamantes nos dirigimos a la Diputación Provincial, en escrito que tuvo entrada en la misma el 17 de noviembre del 2014, y número de registro de entrada 32.223, en el que, en base a las anteriores consideraciones, solicitamos de la Administración Provincial de Lugo que, sin perjuicio de la modificación del trazado de la carretera provincial LU-P-1801 a su paso por el núcleo urbano de Chantada arriba referida, se adoptasen con carácter inmediato las medidas de seguridad para el adecuado uso de esta vía por los vecinos por el barrio de A Ponte de dicho municipio; medidas de seguridad que -entendemos- debían consistir en la construcción de aceras de un metro de ancho, como mínimo, en el tramo estrecho arriba referido; pasos de cebra sobre elevados para calmar el tráfico y una calzada de tres metros de ancho, para un solo sentido de circulación en dicho tramo, que alternaría este -el sentido de la circulación- bien con señales de preferencia de paso, bien con semáforos de alternancia de paso.

Por escrito, de fecha 19 de noviembre de 2014, del diputado-delegado del Área de Gestión Territorial, de la Diputación provincial de Lugo, se dio contestación a la anterior solicitud en el sentido de declinar la competencia para acceder a la misma por ser competencia de los ayuntamientos la ordenación del tráfico en las zonas urbanas y, por tanto, el ayuntamiento de Chantada el competente para conocer de tal solicitud; no obstante lo cual, se indicaba que para que quedara patente la sensibilidad de la Administración provincial con el problema expuesto se procedería por esta a limitar la velocidad y tonelaje de los vehículos que circulen por este tramo mediante la colocación de señales verticales.

Contra la anterior resolución se interpuso recurso de reposición en base a las consideraciones que a continuación se exponen:

1. Que la carretera provincial LU-P-1801 es, de acuerdo con el artículo 4.5 de la Ley 8/2013, de 28 de junio, de carreteras de Galicia, una carretera convencional de titularidad provincial que a su paso por el barrio de A Ponte, en el municipio de Chantada, tiene la consideración de tramo urbano. Así resulta de los artículos 37.2 de la ley 25/1988, de 29 de julio, de carreteras y 7 de la Ley 8/2013, de 28 de junio, de carreteras de Galicia y de las manifestaciones de la propia Diputación Provincial.

2. Que el artículo 9 de la Ley 8/2013, de 28 de junio, de estradas de Galicia regula el procedimiento para la cesión de las carreteras, tramos de estas, elementos funcionales y o espacios de las zonas de dominio público adyacente, sin que conste que dicho tramo urbano fuera cedido ya al Ayuntamiento de Chantada, por lo que, de conformidad con lo dispuesto en el dicho artículo 9, el tramo que nos ocupa continúa perteneciendo a la Diputación Provincial.

3. Que el artículo 9 de la Ley 8/2013, de 28 de junio, de Estradas de Galicia, precisa también en su párrafo 2 que: (La administración titular de la carretera es responsable del servicio público viario, así como del debido ejercicio de las facultades y prerrogativas que le reconoce la presente ley).

4. Que dentro de las facultades que a la Administración titular de la carretera le atribuyen, tanto la Ley 25/1988, de 29 de julio, de carreteras del Estado -actualmente la Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de Carreteras-, como la Ley 8/2013, de 28 de junio, de estradas de Galicia, figura la explotación de las mismas.

5. Que el artículo 33 de la Ley de estradas de Galicia proporciona el concepto de explotación y las facultades, prerrogativas y deberes que la explotación de las carreteras comprende, estableciendo, en lo que ahora interesa, que: "1. La explotación del dominio público viario comprende las operaciones de conservación y mantenimiento, así como todas las acciones encaminadas a su defensa, mejor uso y aprovechamiento. (...). 3. La defensa del dominio público viario comprende las acciones dirigidas a protegerlo y evitar las actividades que lo perjudiquen o menoscaben, así como a mantener la funcionalidad y seguridad viaria de la red de carreteras. 4. El mejor uso y aprovechamiento del dominio público viario se refiere a las actuaciones encaminadas a facilitar su empleo en las mejores condiciones de seguridad y comodidad. Comprenderá, a estos efectos, las intervenciones en materia de información y señalización y la ordenación de accesos y usos de las zonas de protección. 5. La administración titular de la carretera es la única competente para su señalización permanente. Se considerará ilegal, a todos los efectos, toda señalización establecida por cualquier otra persona o entidad sin la previa autorización de aquella. 6. La administración titular de la carretera podrá convenir con los ayuntamientos en los que se sitúe una travesía -y, luego, también los tramos urbanos- el que estimen procedente en orden a mejorar la explotación e integración urbana de aquella".

Y el párrafo 7 del mismo artículo especifica los deberes que atañen a los ayuntamientos en cuanto a las vías a que la Ley se refiere de ajena pertenencia, señalando que «Corresponderá a los ayuntamientos la conservación y mantenimiento de todos los elementos que, estando situados en el dominio público viario, no formen parte de la carretera ni de sus elementos funcionales y les sirvan a aquellos para ejercer sus competencias propias».

6. Que el artículo 41, de la anterior ley 25/1988, de 29 de julio, de carreteras estatal -actualmente derogada por la Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de Carreteras- dispone que: «La utilización de las carreteras en

sus tramos urbanos y, de modo especial, en las travesías se ajustará además de a lo dispuesto en el capítulo III de esta Ley, al Código de la Circulación y a la correspondiente normativa local».

7. Que la vigente Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobada por Real Decreto Legislativo nº 339/1990, de 2 de marzo, dispone en su artículo 49 –Peatones- que: «1. Los peatones están obligados a transitar por la zona peatonal, salvo cuando ésta no exista o no sea practicable, en cuyo caso podrán hacerlo por el arcén o, en su defecto, por la calzada, de acuerdo con las normas que reglamentariamente se determinen. 2. Fuera de poblado, en todas las vías objeto de esta Ley, y en tramos de poblado incluidos en el desarrollo de una carretera que no dispongan de espacio especialmente reservado para peatones, como norma general, la circulación de los mismos se hará por la izquierda».

De dicho precepto, de aplicación general, se desprende que las carreteras pueden disponer de zonas reservadas a los peatones y que la existencia de estas zonas peatonales es una necesidad en las zonas urbanas, cuya inexistencia determina el deber de los vecinos del "poblado" de circular por la izquierda y, luego, de cruzar o no la calle en función del sentido del tramo urbano en el que caminen; circunstancia esta que repercute negativamente en la seguridad de las vías; vías que en los tramos urbanos y en las travesías sirve con la misma intensidad a los vehículos y a los peatones.

8. Que la necesidad de las medidas de seguridad para las personas que reclamamos en este pequeño tramo de vía es tan evidente que la negativa de esa Administración provincial a su adopción -para lo cual es meridianamente claro que es competente- justificaría no ya la intervención del Consejo de Tráfico, Seguridad Vial y Movilidad Sostenible, que contempla el artículo 8 vigente Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial o del Valedor do Pobo, sino que tal inactividad podría incluso constituir un delito de prevaricación omisiva y, en el caso de producirse un daño grave para algún vecino, un título de imputación de responsabilidades patrimoniales y penitenciarios para los responsables provinciales de tal inactividad.

9. Y –concluimos - diciendo:

-Que la carretera LU-P-1801 es una carretera de titularidad provincial, no cedida aún al municipio de Chantada.

-Que la Administración titular de la carretera es responsable del servicio público vial, así como del debido ejercicio de las facultades y prerrogativas que le reconoce la presente ley.

-Que la Diputación Provincial es, luego, responsable de la explotación de la carretera y, por tanto, está obligada a ejecutar todas aquellas acciones que resulten necesarias para su defensa, seguridad, funcionalidad, mejor uso y aprovechamiento de las mismas.

-Que dicha carretera a su paso por el barrio de A Ponte, en el municipio de Chantada, es un tramo urbano, una travesía, una calle de la villa, por lo que corresponde a la Diputación Provincial la adopción de las medidas necesarias para la seguridad de la vía, y particularmente para la seguridad de los vecinos del barrio que circulan a pie por la misma.

-Que en el tramo de que tratamos -el que da frente a las edificaciones señaladas con los núms. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 24 de la calle de A Ponte- la línea de edificación coincide con la línea de la calzada, lo que determina, habida cuenta la estrechez de la calle en este concreto tramo, la necesidad de reservar en la misma, por razones de seguridad peatonal y de conformidad con la vigente Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, zonas para la circulación de peatones -como de hecho existen ya en ambos márgenes de la calle a partir de las casas señaladas con los núms. 21 y 24- y, igualmente, adoptar medidas adecuadas y suficientes para calmar el tráfico.

- Que la ejecución de aceras en el tramo de la calle a que se refiere la solicitud implica la necesidad de reducir el ancho de la calzada a tres metros, para un solo sentido de circulación, que alternará este -el sentido de la circulación-, bien con señales de preferencia de paso, bien con semáforos de alternancia de paso.

- Que esta reducción del largo de la calzada y el establecimiento de un solo sentido de circulación alterno es, también, en cuanto actuación encaminada a facilitar el empleo de la carretera en las menores condiciones de seguridad y comodidad para los vecinos, una medida de explotación que corresponde adoptar a esa Diputación Provincial en cuanto que titular de la carretera».

La Diputación provincial no dio contestación aún a este recurso. Verbalmente se nos manifestó que la resolución del problema correspondía al Ayuntamiento porque se trataba de una cuestión de ordenación de la circulación para la cuál es competente a administración municipal.

Los vecinos que firmamos la presente queja entendemos que la competencia y materia fundamental aquí concernida es la competencia en materia de seguridad tanto de los vehículos como de las personas que circulan por la calle de A Ponte; que la adopción de las medidas de seguridad de la vía corresponde a la Administración provincial, como titular de la misma, toda vez que la calle de A Ponte es un tramo urbano -travesía- de la carretera provincial LU-P-1801, no cedida aún al municipio de Chantada; que si bien la adopción de tales medidas de seguridad puede repercutir en la circulación de los vehículos en la calle -cuya ordenación corresponde al Ayuntamiento de Chantada- la Diputación no puede dejar de ejercer su competencia fundamental de procurar la seguridad de la vía, tanto para vehículos como para las personas que transitan por ella, so pretexto de que tal ejercicio puede afectar a materias de competencia local, como es la de ordenación de la circulación, porque tales competencias -la de la corporación provincial y la de la local- son competencias concurrentes y distintas sobre el mismo espacio físico: al Ayuntamiento corresponde ordenar el tráfico de vehículos y personas en vía urbanas (artículo 25 LRBRL), pero la seguridad de la vía corresponde a la administración titular de la misma (artículos 9 y 33 de la *Lei de estradas de Galicia*) así como la configuración de la misma para conseguir tal seguridad, de manera que a la Administración municipal le corresponde la ordenación del tráfico de la vía, con la configuración que resulte de la adopción por la Administración titular de las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la carretera para vehículos y personas.

A la Administración provincial corresponde, pues, la ejecución de las aceras para peatones en el tramo estrecho de la calle de A Ponte, así como la colocación de elementos sobre elevados para calmar el tráfico en todo el tramo urbano de la calle provincial. Al Ayuntamiento de Chantada compete la ordenación del tráfico en la calle y en el tramo estrecho de la misma y si, como consideramos necesario, se construyen las aceras que solicitamos, de mantenerse en toda la calle el doble sentido de circulación, en el tan repetido

tramo estrecho el doble sentido tenía que ser alterno -habida cuenta el ancho de la calzada- ya con señales de preferencia, ya con semáforo de alternancia; pero esto es decisión municipal, como también lo es dejar esta calle con un único sentido de circulación.

En cualquier caso, tal y como señala el artículo 33. 6 de la Lei de estradas de Galicia: (La administración titular de la carretera podrá convenir con los ayuntamientos en los que se sitúe una travesía lo que estimen procedente en orden a mejorar la explotación e integración urbana de aquella), por lo que los problemas de coordinación que se habían podido presentar en el ejercicio de las respectivas competencias provinciales y municipales pueden perfectamente -y deben- ser resueltos convencionalmente entre ambas Administraciones públicas, siendo merecedora del más severo reproche la inactividad de la Administración provincial en adoptar las medidas de seguridad que le corresponden y la de la Administración municipal en intentar un acuerdo con la Diputación para resolver este problema, toda vez que estamos hablando y proteger la integridad física de las personas y, eventualmente, la propia vida.”

Desde esta institución se solicitaron los informes correspondientes a la administración local (Ayuntamiento de Chantada) y provincial competentes (Diputación Provincial de Lugo), que fueron recibidos después de ser repetidamente reiterados.

A la vista de los mismos, constatábamos, que no parecía que ambas administraciones hubieran actuado de forma coordinada en la solución de los problemas que se planteaban en la queja, como así referían los firmantes de la misma en el escrito inicial.

Habiéndose dado traslado a cada una de las administraciones del informe de la otra para alegaciones, y habiendo valorado las respuestas y los pocos puntos de acuerdo, propiciamos que entre ellas consensuaran ciertos extremos que posibilitaran una solución para las numerosas personas afectadas. A nuestro criterio, el problema se asentaba no en una cuestión puramente competencial, sino más bien en que ninguna asumía la responsabilidad.

En este estado de la situación, en fecha 9 de diciembre (R.E.69367/16), se recibió escrito del Ayuntamiento de Chantada, en el que su Alcalde, daba cuenta de haber acordado con la Diputación Provincial de Lugo, cursar solicitud al Valedor do Pobo de una reunión a celebrar en la institución en Santiago de Compostela.

Según lo previsto en el artículo 16 del Reglamento de organización y funcionamiento del Valedor do Pobo, (*“el Valedor do Pobo podrá proponerles, en el marco de la legislación vigente, al departamento, organismo o entidad afectados fórmulas de mediación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas”*), tuvo lugar la mediación con representantes de ambas administraciones.

Terminada la misma, no sólo se aproximaron posturas entre ambas partes a fin de dar solución a la problemática expuesta, sino que se consensuaron acuerdos de futuras colaboraciones para acometer actuaciones de importancia en el campo de las infraestructuras y comunicaciones viarias en el Ayuntamiento de Chantada.

Para solucionar la queja de 67 firmantes, se instalará regulación semafórica y se construirán aceras garantizando debidamente la seguridad viaria en el barrio de A Ponte en Chantada.

Previos los trámites administrativos correspondientes, se instalará próximamente regulación semafórica alternativa y se construirán aceras de modo que se garantice debidamente, la seguridad viaria de peatones con el tránsito de vehículos.

A medio plazo, y de acuerdo con el planeamiento urbanístico municipal en fase de tramitación, ambas administraciones acordarán una vez efectuado el preceptivo análisis de costes del proyecto, la firma de un convenio que permita abordar con la financiación necesaria, infraestructuras viarias en la zona, que estamos seguros que redundarán en beneficio del vecindario y visitantes de Chantada.

Así pues, finalizada nuestra intervención se concluyó el expediente poniendo en conocimiento de los reclamantes el resultado de la intervención de la institución en la solución del problema y agradeciendo a las administraciones la buena disposición y la colaboración prestada.

En otra queja, la Q/23569/15 presentada en noviembre de 2015 y resuelta en abril de 2016, se exponía la problemática relativa a los perjuicios ocasionados por la ejecución de las obras de la carretera Meirama-A6, en el municipio de Cerceda.

Solicitamos información a la Consellería de Infraestructuras e Vivenda y una vez recibida, se indicaba lo siguiente:

"La obra "nueva carretera Meirama - A 6 (enlace Culleredo)" se finalizó y se puso en servicio el 10 de mayo del año 2007. El escrito de queja indica que durante la ejecución de las obras se atendió la petición de reponer el acceso a la finca pero que existen deficiencias.

En la actualidad, en el frente de la parcela existe un camino de servicio de la carretera AC-523 al que se puede acceder desde dos puntos. El primer punto está situado en el PK 14+170 (margen derecha). El siguiente acceso está situado en el PK 14+760.

En los dos accesos existe línea discontinua de la marca vial de borde de la carretera, por lo que por ambos puede acceder un vehículo que circule por el carril derecho de la carretera según el sentido creciente de PK (sentido Meirama). En el acceso del PK 14+760 está permitido además el giro a izquierda por lo que es posible dirigirse hacia cualquier destino.

Con los dos accesos existentes queda garantizada, por lo tanto, la adecuada accesibilidad a dicha parcela.

Por otra parte, el reclamante se queja de los arrastres de piedra y barro que se depositan en su finca procedentes del camino de servicio que le da acceso. En este sentido el Servicio provincial de la AXI de A Coruña informa que con fecha de 2 de marzo de 2016 resolvió autorizar al Ayuntamiento de Cerceda para la ejecución de las obras de construcción de la red de saneamiento de los lugares de Monzós y Lousa que discurre por dicho camino de servicio entre los PK 13+750 a 15+050 (expte. MT205Z 2016/000012-1) por lo que como resultado de dichas obras está previsto la mejora y acondicionamiento del camino existente."

Por lo anteriormente expuesto, considerando que con la ejecución de las obras de construcción de la red de saneamiento que recientemente resolvió autorizar la Axencia Galega de Infraestruturas al Ayuntamiento de Cerceda, se contribuirá a mejorar la problemática que motivó la intervención de esta institución, y en la confianza de que el resultado de las mismas supongan un mejor acondicionamiento del camino, dimos por concluida la tramitación del expediente. Una vez más, el impulso y la tarea de supervisión desenvuelta propiciaron la solución del problema.

En el expediente Q/39392/15 sustanciado como consecuencia del escrito de queja presentado el 28 de diciembre de 2015, relativo a la señalización defectuosa de la carretera PO-340 (Tui-Gondomar), peligrosa por las frecuentes nieblas además de por la presencia de animales sueltos que invaden la vía; solicitamos de inmediato el informe pertinente a la Consellería de Infraestruturas e Vivenda, y obtuvimos respuesta en este sentido:

"En relación a la queja formulada por D^a. ... se informa que dentro del programa de conservación común de las carreteras autonómicas de 2016 está prevista la ejecución de la señalización horizontal en el eje de toda la carretera, actuación que se realizará en cuanto las condiciones meteorológicas lo permitan. Asimismo, se revisará la señalización vertical, de suerte que se sustituirán aquellas señales que se encuentren en mal estado."

Por lo anteriormente expuesto y teniendo constancia de la planificación de la Consellería de Infraestruturas e Vivenda para desarrollar diferentes actuaciones en la carretera PO-

340 Tui (N-550) - A Ramallosa (PO-552); trasladamos la información a la promotora de la queja procediendo a finalizar el 14 de abril de 2016 la intervención en el expediente.

Con ocasión del encuentro con la ciudadanía mantenido por la titular de la institución en la ciudad de A Coruña, se expuso la problemática de las dificultades del acceso viario a una fundación, en relación con la peligrosidad de esa curva de la carretera de Visma a Mazaído donde se ubicaba ese centro de acogida. La dirección del referido centro ya se había dirigido tanto al Ayuntamiento de A Coruña como al ente Provincial de la Diputación. Se tramitó con el número de expediente Q/35784/15.

La Diputación Provincial de A Coruña ejecutará un proyecto de mejora en la carretera DP 3003 San Pedro de Visma a Mazaído, garantizando la seguridad viaria y el acceso a una fundación.

Tras la investigación correspondiente, que incluyó visitas de inspección técnicas al lugar por parte de los responsables de la Diputación Provincial de A Coruña, y mantenidas diferentes conversaciones sobre la problemática que resumidamente expusimos, finalmente le pudimos comunicar a la autora de la queja que en el Pleno ordinario de la Diputación de A Coruña, celebrado el día 29 de julio del 2016, se aprobó, dentro del punto nº 27 de la Orden del día, el "Plan de Conservación de Vías Provinciales 2016, cuarta fase", y dentro de él, el proyecto denominado "Mejora del firme con MBC en la DP 3003 - San Pedro de Visma a Mazaído, p.k. 1,200 hasta el final (...)"

Pues bien, dentro de esta actuación está prevista, en términos de seguridad de los peatones, la adecuación del espacio comprendido entre el cierre de las instalaciones de la fundación y la carretera de la que es titular esta Diputación (DP3003).

Por consiguiente, en la confianza de que la ejecución del proyecto de mejora garantice la seguridad viaria de las usuarias del centro y demás peatones, una vez consideramos atendida la queja, concluimos actuaciones.

Para finalizar este epígrafe señalaremos otra queja colectiva Q/12870/16 sobre el mal estado de la carretera provincial de Sabarís a San Ciprián/Pinzas EP3102 Tomiño-Sabarís, en la que tanto el autor como algunos de los firmantes ya se habían dirigido al órgano competente (Diputación Provincial de Pontevedra) sin haber conseguido solucionar la problemática.

Se considerará la instalación de pasos de peatones reductores físicos de velocidad en la CP 3102 Tomiño-Sabarís en el marco del Plan Movese de la Diputación Provincial de Pontevedra

Significar, que de acuerdo con la colaboración prestada por el ente provincial, pudimos finalmente informar al colectivo de afectados, que se estaban revisando las actuaciones del Plan Movese (*Mobilidade e Velocidade Segura*) de cara a los presupuestos 2017, de modo que se estudiaría la posibilidad de incluir en la próxima licitación la petición cursada por los firmantes, para que gestionándose a través del ayuntamiento se considerara como uno de los puntos de necesidad para la instalación de pasos de peatones reductores físicos de velocidad. Así las cosas, finalizamos las actuaciones en esa queja.

2. Expropiaciones

En el expediente Q/14504/15 referente al retraso del abono del justiprecio con motivo de las obras de la autovía Ferrol-Vilalba. (tramo Espiñaredo-Núcleo urbano de As Pontes).

Solicitado el informe preceptivo, se recibió respuesta que reproducimos:

"En relación a la solicitud de información de la Valedora do Pobo sobre el asunto arriba indicado informo lo siguiente.

Cuantías pendientes de pago en concepto de precio justo por expropiación:

Finca 58 A	57,29 €
Finca 58 ACO	1.717,87 €
Finca 100 CO	1.994,85 €
Finca 100 CO2	4.989,71 €

Dado que ya están disponibles los fondos para el pago de estas cuantías, el Servicio de Infraestructuras de A Coruña remitió el 07.06.2016 un escrito a Don... solicitándole una certificación bancaria, con el fin de realizar este pago por transferencia y, de este modo, efectuarlo lo antes posible. Se adjunta copia del escrito remitido al interesado.

Intereses de mora sobre los intereses de mora de las fincas 55, 55CO3 57, 57CO3 65, 65CO3 68, 68CO3 68A, 68AC0, 68B, 68BC0: existen discrepancias entre la administración y el interesado en cuanto al cálculo de su importe. En respuesta al escrito de D.... de 15.04.2016, en el que solicitaba el abono de 1.565,08 € por este concepto, el 26.04.2016 el Servicio de Infraestructuras de A Coruña dictó la resolución por la que se le reconoce al reclamante el derecho a percibir un total de 1.063,47 €. Una vez dictada esta resolución, el interesado tiene la posibilidad de interponer el recurso correspondiente.

Se pagarán al reclamante intereses de intereses de mora sobre fincas expropiadas en la ejecución de la autovía Ferrol-Villalba

El pago de la cantidad correspondiente a los intereses de los intereses de mora se efectuará tan pronto como la tesorería haya habilitado crédito para tal fin respetando en todo caso el orden de entrada en el órgano competente para su tramitación."

Así pues dimos por concluido el expediente.

En el expediente Q/12409/16 iniciado como consecuencia de reclamación relativa al excesivo retraso en el pago de intereses de mora de una parcela que le había sido expropiada en el año 2004 para la construcción de la carretera AC-424 (clave AC/03/012.01.2.), se aportaba amplia documentación acreditando haberse dirigido en diferentes fechas al órgano competente, solicitando información sobre la tramitación del expediente. Refería, la solicitante de nuestra intervención no recibir respuesta alguna a ninguno de los escritos.

Se abonaron 7.510 euros de intereses de mora de una parcela expropiada en el año 2004

Ante eso, solicitamos información a la Consellería de Infraestructuras e Vivienda, cuya respuesta a continuación reproducimos:

"En relación al pago de los intereses de mora de la finca núm. 115 de Doña..., que se vio afectada por las obras de acondicionamiento de la carretera AC-424 Ponteceso - Corme (clave AC/03/012.01.2), que ascienden a 7.510,99 euros informo que, dado que ya están disponibles los fondos para el pago de estas cuantías, el Servicio de Infraestructuras de A Coruña remitió el 27 de junio un escrito a la interesada solicitándole una certificación bancaria con el fin de realizar este pago por transferencia y, de este modo, efectuarlo lo antes posible."

En vistas a que la problemática se había solucionado concluimos el expediente.

Por el contrario, en los expedientes Q/12821 a 12836/16 (pago de intereses de demora como consecuencia de las fincas expropiadas para la ejecución de la variante de Marín en el año 2002 con motivo de la ejecución de la obra "tramo conexión carretera de Figueirido con C-550", el acta previa a la ocupación de las fincas de los reclamantes se había levantado en junio de 2002, procediéndose a abonar el depósito previo a la ocupación y firma de acta de ocupación en diciembre de ese año); y en el 64078/16, (acondicionamiento carretera C-545 tramo: BAIO-ZAS. Desde que se llevó a cabo la ocupación de la finca en el año 2003, hasta que se le pagó la parte de justiprecio pasaron 11 años, de modo que se habían fijado unos intereses de 4.963,36 euros. En fecha 6 de octubre de 2015 se le había comunicado al reclamante que con fecha 2 de mayo de 2014 se había remitido al departamento correspondiente: "solicitud de libramiento de fondos para el pago de los intereses de demora de la finca arriba señalada, por el importe indicado de los 4.963,36 €"); pues bien, no resultó posible, en ninguno de estos dos casos, conocer tan siquiera fecha prevista aproximada alguna para el pago, toda vez que la Axencia Galega de Infraestructuras informó que se efectuaría "tan pronto la Tesorería tuviera habilitado el crédito para tal fin".

En este orden de cosas hubimos de lamentar comunicarles a los reclamantes, que procedía dar por concluidos ambos expedientes, si bien, a modo de ejemplo se incluirían en el informe anual a rendir al Parlamento de Galicia, como estamos haciendo.

Vamos a mencionar, finalizando este apartado, la queja Q/22566/14 de octubre de 2014, pero resuelta en abril de este año que informamos.

No entendía el autor de la queja porqué la Administración expropiante (Diputación Provincial de A Coruña) incurría en tantas dilaciones en la determinación del justiprecio de una finca de su propiedad, expropiada por las obras del proyecto CP-0512, ensanche, mejora de trazado y firme, O Birloque-Arteixo PK 3.020 a PK 5.300, y por qué no se remitía el expediente al Jurado de Expropiación de Galicia.

Ante eso, la Diputación de A Coruña, nos remitió un informe, indicando lo siguiente:

"Por escrito de fecha de 2 de diciembre de 2014 se le da traslado al propietario de la hoja de aprecio fundada de la Administración de la finca número 17 del parcelario.

La pieza separada correspondiente a la finca número 17 del parcelario, ha sido remitida al Jurado de Expropiación de Galicia.

Por otra parte, hace falta señalar, como le fue notificado en su momento, que el Pleno del Jurado de Expropiación de Galicia, acordó en fecha 8 de octubre del 2015 fijar el precio justo de la finca número 17 del proyecto Ensanche, mejora del trazado y firme de la CP-0512 El Birloque-Arteixo del pk 3,020 al 5,300."

3. Aguas

En la queja Q/42/16, que todavía se encuentra en tramitación, la propietaria de una finca ubicada en Xornes-Ponteceso, denunciaba que la Comunidad de Usuarios de Auga ... (Malpica), había procedido a colocar unos tubos de grandes dimensiones en la parte posterior de un puente, conectados al mismo de forma que el regato dejó de discurrir por allí de modo natural, quedando canalizado en su totalidad en un tramo de unos cuarenta metros por dichos tubos. La autora de la queja ya se había dirigido formalmente a *Augas de Galicia*, con resultado de expediente sancionador a la Comunidad de Usuarios ... obligación de reponer las cosas a su estado primitivo, al tiempo que se condicionaba la modificación de la concesión otorgada a resultados de esta reposición.

Solicitado informe al órgano, finalmente pudo ser incorporado al expediente, en el que en esencia se señalaba que se le había otorgado el plazo de un mes a la citada Comunidad para reponer las cosas a su estado primitivo, y se había archivado la solicitud de modificación de la concesión de aguas públicas instada por esa Comunidad.

Transcurrido ampliamente ese plazo, nuevamente la autora de la queja nos comunica formalmente que la finca de su propiedad sigue resultando anegada como consecuencia de las obras efectuadas por la Comunidad de usuarios de Auga ..., y que ni la citada comunidad realizó actividad alguna para reponer la legalidad, ni Augas de Galicia volvió a actuar.

En este orden de cosas, de nuevo solicitamos informe de colaboración al órgano competente, y lamentamos informar que a fecha de redacción de este informe, aún no ha podido ser incorporado.

En otro expediente, el Q/211/16, la autora, en el escrito inicial de formulación de queja, relataba inundaciones sufridas en la vivienda, de su propiedad, a causa del desvío del curso de un regato. Ante eso, solicitamos información a la Consellería de Medio Ambiente, y Ordenación del Territorio, (Augas de Galicia) y nos indican que:

“La queja formulada trae su causa de las obras de desvío realizadas sin autorización por Don..., quien mediante resolución del expediente sancionador de clave DH.D15.47819, dictada por la Dirección de Augas de Galicia el 2/4/2014, fue declarado responsable de la infracción cometida y obligado a reponer a su estado anterior el cauce desviado.

Dicha resolución fue recurrida en alzada y resuelto el recurso el 8/6/2014, confirmándose la resolución sancionadora en todos sus términos.

El 9/11/2015 el Juzgado Contencioso Administrativo número 1 de Santiago de Compostela dictó un auto por el que se desestimaba la solicitud de adopción de medidas cautelares presentada por Don... por lo que se acuerda la no suspensión de la resolución sancionadora.

Una vez comprobado el incumplimiento de la resolución sancionadora, el 25/02/2016 el subdirector general del Dominio Público Hidráulico requirió a Don... para que en el plazo de un mes cumpla con el deber de reponer impuesto en la resolución sancionadora.”

Así pues, al no haberse apreciado actuación administrativa irregular alguna que hubiera que corregir, se concluyó la tramitación de la queja, informando a la autora.

Vamos a mencionar para ir finalizando este epígrafe, que en la queja colectiva Q/12548/15 compareció solicitando la intervención del Valedor do Pobo D^a. ..., en nombre y representación de la asociación de vecinos ... En su escrito, esencialmente, nos indican que la ejecución de la variante Norte de Vilagarcía de Arousa está provocando inundaciones que están sufriendo en el lugar de Loureiro, que pertenece al barrio de Trabanca Sardiñeira.

Refieren que existe un informe realizado por *Augas de Galicia* que reconoce que tanto las aguas de un manantial canalizado como las aguas de la lluvia, van a verter a una represa que tiene una altura insuficiente para contener las aguas, desbordando estas e inundando las propiedades de los predios inferiores. Para los promotores de la queja, se debe a la deficiente ejecución de la carretera y de la recogida de las aguas pluviales y de un arroyo existente.

Solicitada información a la entonces Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, se recibió, indicando en su literalidad lo siguiente:

"ASUNTO: Informe sobre la queja presentada por Doña... en representación de la AAVV ..., sobre las inundaciones en el lugar de Loureiro por mor de la construcción de la Variante de Vilagarcía.

En relación a la queja formulada por ... en representación de la AAVV ... SA, ante el Valedor do Pobo, sobre el asunto arriba indicado, la Agencia Gallega de Infraestructuras (AXI) únicamente puede remitirse al informe de esta agencia del 04-05-2015, emitido como respuesta a la queja anterior sobre el mismo asunto (expte. N.7.Q/12515/15). La AXI comunicó el 08.05.2015 a Augas de Galicia la ejecución de obras por parte de terceros recogida en el informe anterior, con el fin de que este organismo adopte las medidas que considere necesarias en relación a esa alteración del dominio público-hidráulico.

(A continuación se reproduce el contenido del informe del expediente Q/12515/15 de fecha 4 de mayo.)

"En relación a la queja formulada por ... en representación de la AAVV..., ante el Valedor do Pobo, informo lo siguiente.

A principios del mes de febrero de 2015 el técnico municipal del Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa se puso en contacto con Augas de Galicia para informar de que varios vecinos de la zona sufrían deterioros a causa de inundaciones en sus propiedades.

Durante las obras de ejecución de la Variante de Vilagarcía (VG-4.7) se construyó la Obra de Drenaje Transversal (ODT 0.8) en el p.k. 0+734 para la reposición del cauce natural existente mediante un tubo de hormigón armado de 1800 mm de diámetro.

Asimismo, en atención a las solicitudes de los vecinos, se ejecutó un muro de 30 cm de altura con el fin de encauzar parte del agua que discurre por esta ODT hacia el canal de arroyo, sin que afecte al funcionamiento de esta en caso de necesidad del desagüe de caudales superiores.

En fechas posteriores a la conclusión de la Variante de Vilagarcía, se realizó por parte de terceros una ampliación del pequeño murete, de manera que toda el agua baja por el canal de riego. Esta situación originó una denuncia por parte de varios vecinos y la posterior demolición de la ampliación del murete, restituyéndose la situación inicial, de manera que al superarse determinado caudal el agua rebasara el murete y siguiese el cauce original.

En junio de 2011 se detectó que las varias construcciones existentes y accesos a varias fincas modificaron el cauce original, ya que por un lado discurre un camino por el que se accede a las propiedades y por el que no existe ningún tipo de cuneta o forma de recogida de aguas y por el otro lado, cruzando una finca, discurre el pequeño riachuelo que sirve de canal de riego en parte de su recorrido, que se entubó por debajo de un garaje y el acceso a una casa y se conectó a la red pública.

En diversas visitas realizadas a la zona por el técnico de la asistencia a la dirección de la obra de la Variante de Vilagarcía, se observó que se realizaron modificaciones a la salida de la ODT por parte de terceros y ajenas a la construcción de la obra. Asimismo, también se verificó que el cauce natural se vio modificado por varias actuaciones aguas abajo de la ODT también realizadas de manera ajena a la ejecución de las obras de la Variante.

Habida cuenta lo indicado, hace falta señalar lo siguiente:

El muro de 30 cm a la salida de la ODT 0.8 se ejecutó a petición de los vecinos y sólo tiene el objetivo de regular una pequeña parte del caudal hacia el canal de riego y en ningún momento se proyectó con la finalidad de contener las aguas a la salida de la ODT, sino que debe permitir el correcto desagüe en caso necesario. Asimismo, las varias modificaciones que se hayan podido producir a posteriori se realizaron por parte de terceros sin relación con las obras de construcción de la Variante de Vilagarcía.

Se realizaron varias modificaciones por parte de terceros al cauce natural aguas abajo de la ODT 0.8, ajenas a la construcción de la Variante de Vilagarcía y que afecta al desagüe natural de la cuenca vertiente, por lo que se considera que los posibles problemas que se puedan originar por estas actuaciones no son atribuibles a la construcción de la Variante de Vilagarcía."

En fecha 14 de julio, tuvo entrada con el número de registro 16320/15 el informe de Augas de Galicia- Zona Hidrográfica Galicia Sur, que a continuación le trasladamos íntegramente:

"En relación con la queja referida se informa resumidamente y sin perjuicio de cualquier aclaración o aportación de copia de la documentación que se nos pida, sobre las actuaciones que se están practicando:

1.-Con fecha 10/02/2015 se inicia el expediente sobre los hechos señalados en la Queja (expediente de actuaciones previas de este servicio en el 22/15).

2.-Con fecha 23/02/2015 requerimos a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, Jefatura Territorial de Pontevedra, por considerar de su competencia los hechos denunciados.

3.-Esta Jefatura Territorial responde con un informe realizado por la empresa G.O.C. en la que concluye que la causa de los hechos denunciados son actuaciones realizadas por terceros cuya identificación desconocen.

4.-Ante esta respuesta este Servicio está investigando la identidad del autor de los hechos para la incoación de los correspondientes expedientes (sancionador y de reposición).

5.-Por último indicar que la representante de la CMVMC de ... solicitó un cambio de titularidad de una de las parcelas afectadas, comunicándosele en fecha 15/05/2015 que no se puede acceder a esta petición por no ser competencia de este organismo -además de encontrarse la cuestión, al parecer, *sub iúdice*.

En este contexto, en fecha 11 de noviembre del 2016, nos dirigimos de nuevo a la ahora Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio, solicitando información actualizada del estado de tramitación del expediente.

Recibido el informe, a continuación lo reproducimos:

"SOLICITUD INFORME Y PROPUESTA DE ACTUACIONES POR PARTE DE VALEDORA DO POBO SOBRE DOMINIO PÚBLICO HIDRÁULICO EN EL LUGAR DE TRABANCAS - SARDIÑEIRA, EN EL AYUNTAMIENTO DE VILAGARCÍA DE AROUSA (PONTEVEDRA).

Con fecha 21 de noviembre de 2016 tiene entrada en el Servicio Territorial Zona Galicia Sur solicitud de informe y propuesta de actuación en lo referente a la queja presentada ante el Valedor do Pobo por ..., en su condición de representante legal de la "Asociación de Vecinos ...".

Con respecto al problema existente en la zona y la queja presentada el técnico que suscribe informa que existen problemas con la conducción de las aguas en la zona del lugar de Loureiro en Trabanca -Sardiñeira (se adjuntan informes al respecto de los años 2010 y 2015).

Informe: En su día existía aguas arriba un manantial y fuente cuyas aguas fueron recogidas por los vecinos y conducidas para el riego de las parcelas aguas abajo.

Dichas aguas llegaban de manera natural a un estanque y, a partir del mismo, se desviaron dichas aguas por una presa de riego.

Para el riego de las parcelas a partir del estanque fue construida una presa de riego (a cielo abierto) - hace muchos años, más de 50- , que atravesaba parcelas particulares; que a día de hoy está entubada dicha presa de riego en la primera parcela, con tubo de diámetro 400 mm.y que el propietario cierra o abre de manera arbitraria, y que incluso abierta no tiene capacidad para todas las aguas en épocas de fuertes lluvias. La presa de riego es privada y no conforma dominio público hidráulico.

El lecho natural que había podido haber en su día desapareció y fue sustituido por un camino de paso, que es por donde circulan hoy en día las aguas cuando el caudal es elevado (por fuertes lluvias) y está cerrado el tubo de la presa de arroyo o bien este no tiene capacidad suficiente para la conducción de todas ellas.

Cuando fue construida la variante norte de Vilagarcía de Arousa V.G.-4.7, construyeron una obra de drenaje en ese punto y condujeron aguas para el drenaje longitudinal de la carretera y de los taludes, y las aguas torrenciales que por el efecto barrera de la carretera caen y se recogen en las cunetas de pie de talud, a esta obra de drenaje que acaba en el estanque preexistente, con el que agravaron el problema.

AXI (Axencia Galega de Infraestruturas) echa la culpa de los problemas a la realización de la tubería y al cierre de la misma (ejecución de obras por parte de terceros) por el propietario de la parcela, mas estas obras son en presa de riego privada -no dominio público hidráulico- y además fueron realizadas obras en la construcción de la carretera que provoca el aumento de las aguas en el estanque preexistente y, por lo tanto, aguas abajo del mismo, agravando el problema. (Según el artículo 16 del Reglamento del DPH, 16.1 Los predios inferiores están sujetos a recibir las aguas que naturalmente y sin obra del hombre desciendan de los predios superiores, así como la tierra o piedra que arrastren en su curso. Ni el dueño del predio inferior puede hacer obras que impidan esta servidumbre, ni el dueño del superior obras que la agraven. 16.2 Si las aguas habían sido producto de sobrantes de otros aprovechamientos, o hubiera sido alterado de manera artificial su calidad, el dueño del predio inferior podrá oponerse a su recepción, con pleno derecho a exigir resarcimiento de daños y perjuicios de no existir la correspondiente servidumbre (art. 45 de la LA).

Tanto el propietario de la parcela por la que está entubada la presa de riego como el propietario de la casa aguas abajo donde caen las aguas de dicha presa de riego (calle Loureiro nº 13) se niegan a recibir el total de las aguas al no ser el lecho natural de las mismas y por haberse agravado el problema con la construcción de la carretera.

Propuesta de actuación: Remitir a la Agencia Galega de Infraestruturas AXI el presente informe, indicando la urgente necesidad de realización de obras que eviten el incremento de aguas producido por la construcción de la carretera, vía de alta capacidad VG- 47, conduciendo las aguas a otra zona con capacidad para su recogida y evacuación o realizando obras aguas abajo de su recogida que aumenten la capacidad de desagüe hasta zona de vertido acomodada.

Solicitar informe jurídico acerca de la posibilidad de crear una servidumbre de paso de las aguas, por la tubería existente donde antes existía la presa de riego (propiedad privada) para impedir el bloqueo de la misma de manera arbitraria por el propietario de la parcela (tal como indicaba en el informe de 3 de julio de 2015). Para conducción controlada de las aguas que concurrían en el estanque previamente la construcción de la carretera.”

Se adoptarán con carácter de urgencia las medidas pertinentes para paliar las inundaciones que se producen en Loureiro - Vilagarcía de Arousa

Dado que del informe remitido por la administración y de las comunicaciones mantenidas durante la investigación de este expediente, se desprende el compromiso de que una vez trasladada la propuesta de actuación que Augas de Galicia efectuó a la Axencia Galega de Infraestruturas, (AXI) con carácter de urgencia, se adopten las medidas pertinentes que

contribuyan a mitigar la problemática expuesta en queja, desde esta institución confiamos en la pronta consecución de tal objetivo.

4. Puertos

En la queja Q/19544/14 el reclamante se quejaba de la falta de salvavidas y extintores de incendios en el pantalán del paseo marítimo de Moaña.

Portos de Galicia acometerá distintas actuacións de mejora en el pantalán del paseo marítimo de Moaña.

Tras la investigación practicada, podemos señalar a continuación las mejoras que se acometieron por Portos de Galicia en la citada ubicación:

- Colocación de señalización de riesgo de caídas a distinto nivel, caídas al mismo nivel y suelo resbaladizo.
- Colocación de elementos antirresbaladizos en el suelo ante previsión de mal tiempo en la totalidad de los pantalanes.
- En los bordes del pantalán que no dispongan de barandillas, incorporar señales del peligro con franjas amarillas-negras o blancas-rojas luminiscentes.
- Refuerzo de la iluminación.

Considerando que las puertas de acceso están continuamente abiertas, se dotará de un sistema de control de acceso para que solamente los pasajeros en operaciones de embarque puedan acceder al pantalán y se señalizará “acceso pantalán solo pasajeros” y “acceso al pantalán sólo pasajeros en operaciones de embarque y desembarque”.

En otra queja, la Q/268/16 del mes de febrero, el reclamante documentaba la solicitud cursada a Portos de Galicia en relación al tráfico de vehículos en el puerto de pasajeros de transporte de ría, sin haber obtenido respuesta.

Ante eso, solicitamos información a la *Consellería do Mar*, que fue remitida. En la misma se indica lo siguiente:

“La queja se refiere la situación de tráfico de vehículos en el puerto de pasajeros de transporte de la ría en Moaña, y en concreto, la existencia de una acera en la entrada al puerto que se encontraría siempre ocupada por vehículos, de modo que sería conveniente la instalación de pivotes.

Solicitado informe sobre el contenido de la queja al Jefe de la Zona Sur de Portos de Galicia, responsable del puerto de Moaña, por este se da traslado el 16 de marzo de 2016 de informe que señala que esa jefatura, solicitado informe al celador responsable del puerto, comprueba la veracidad de los hechos que se denuncian en la queja, y señala que se va a efectuar una actuación para la ejecución de obras correctoras de la situación.

Por nuestra parte, daremos traslado a esa oficina de la información sobre las obras correctoras que se acometan, en el momento en el que se encuentren ejecutadas.”

Portos de Galicia ejecutó actuaciones de regulación de tráfico y construcción de aceras en el puerto de pasajeros de transporte de ría de Moaña.

Pues bien, en el mes de mayo, recibimos comunicación de la *Consellería do Mar (Portos de Galicia)* poniendo en conocimiento, que previa la tramitación del expediente de contratación de gasto, se ejecutaron de manera efectiva las actuaciones de regulación del tráfico de vehículos y construcción de un nuevo tramo de acera en el puerto de Moaña por importe de 8.218 euros con lo que quedaba subsanada la incidencia objeto de queja.

Del mismo modo, en otro expediente de queja, el 984/16 (relacionado con el Q/20334/14,) iniciado como consecuencia de un escrito relativo a la falta de plazas para atraque de una embarcación de marisqueo en Carril, solicitamos información a la *Consellería do Mar*. En la colaboración facilitada se indica lo siguiente:

"Muy resumidamente, la queja trae causa de que el reclamante es propietario de una embarcación de marisqueo con base en Carril, y no dispone de plaza de atraque en el puerto, denunciando que muchas de las plazas están ocupadas por embarcaciones sin documentación, o con la documentación caducada, solicitando en consecuencia que se retiren las embarcaciones que no están legales.

Sobre el particular expuesto, y una vez solicitado informe al Jefe de la Zona Sur de Portos de Galicia, se informa:

Primeramente, recordar que ya con motivo de la respuesta enviada a esa oficina el 22 de octubre de 2014 a propósito de la queja correspondiente al expediente M.2.Q/20334/14, en la que se aludía a la saturación de los embarcaderos por existir más embarcaciones que plazas, pese a la existencia anterior de un proceso de reordenación de amarres, se señalaba, siguiendo el informe del Jefe de Zona Sur, que en los puertos de esa

Zona, en aquellos casos en los que lo demandan los usuarios, se procede en colaboración directa con las Cofradías de Pescadores a reordenar los amarres para embarcaciones pesqueras o auxiliares de pesca, es decir de tercera y de cuarta lista con base en el puerto, embarcaciones que en tanto desarrollan su actividad se encuentran sujetas al abono de la tarifa portuaria X-4 - Pesca fresca -.

Que en el sentido apuntado, y en lo que atañe al puerto de Carril, se intentó iniciar en su momento en colaboración con la Cofradía de Pescadores y a través del personal celador directamente destinado en este puerto, un proceso para reordenar el amarre de las embarcaciones que se citan, si bien, dicho procedimiento no se pudo concluir al darse de baja en Portos de Galicia la persona que ocupaba la plaza, y no resultar factible por lo de ahora la causa de los recortes en materia de personal su cobertura.

Siendo así que no se llegó a efectuar una reordenación que, como se aclara antes, sólo se efectúa en aquellos puertos en los que existe una demanda generalizada del sector, canalizada habitualmente a través de las Cofradías, con respecto a la situación existente en la actualidad, el nuevo informe que se solicita del Jefe de Zona expone lo siguiente:

Se explica en primer lugar, en términos que básicamente reproducen lo ya informado en el año 2014, que las instalaciones de atraque para el sector pesquero de los puertos de la Zona Sur son de libre ocupación por los profesionales del sector, no existiendo autorizaciones nominales para la ocupación de plaza en exclusiva. En algunos casos, previo requerimiento de la Cofradía y con su colaboración, se realizó una reordenación que quedó reflejada en un plano publicado en las puertas de los pantalanes, para conocimiento y observación de usuarios y de terceros.

El informe añade que el procedimiento descrito en el párrafo que antecede, se intentó aplicar a Carril, si bien, el proceso no pudo llegar a finalizarse la causa de la baja definitiva de la persona que desarrollaba las funciones de celador guarda muelles en el puerto, y la imposibilidad hasta la fecha de cubrir la misma, pese a las solicitudes remitidas en tal sentido desde esta entidad pública.

Resulta por tanto, que en la actualidad, las instalaciones de este puerto siguen siendo de libre ocupación, si bien y lógicamente, solo por profesionales del sector.

Llegados a este punto, el informe reconoce que existen muchas plazas ocupadas de manera irregular por embarcaciones deportivas o sin identificar, motivo por lo que esa Jefatura de la Zona Sur, lleva efectuados ya varios procesos para el desalojo de esas embarcaciones, si bien y nuevamente, el informe señala que las plazas que quedan desalojadas, frecuentemente, y dada la ausencia de una vigilancia más estrecha, vuelven a ser ocupadas de manera irregular.

En definitiva y como conclusión, a la vista de lo que se informa por el Jefe de Zona, y pese a las dificultades existentes, informar que por parte de Portos de Galicia se va a iniciar un nuevo proceso con la finalidad de desalojar de las instalaciones de atraque de Carril previstas para el sector pesquero a todas aquellas embarcaciones ajenas al sector, y que igualmente, se va a proceder a instalar nuevas señales informativas y de prohibición, que contendrán las advertencias oportunas dirigidas a aquellos usuarios que ocupen irregularmente la instalación."

Dado que del informe remitido por la administración competente y de las comunicaciones mantenidas durante la investigación de este expediente de queja, se desprendía el compromiso de Portos de Galicia de proceder a adoptar cuantas medidas sean precisas para contribuir a solucionar la problemática descrita por el reclamante, desde esta institución confiamos en la eficiente consecución de tal objetivo y su materialización con efectividad, por lo que se concluyó el expediente.

5. Desafección expresa de bienes y posterior enajenación por adjudicación directa

En el expediente Q/12877/16, el autor de la queja solicitaba la desafección expresa de los bienes incluidos en un informe técnico, y que se acordara la enajenación por el procedimiento de adjudicación directa al solicitante. Ya se había dirigido a la administración, tanto a la Consellería de Facenda como a la actual Consellería de Infraestruturas e Vivenda, sin éxito.

Así pues, nos dirigimos a ambas administraciones recabando cuanta información pudiera resultar de interés para el esclarecimiento del supuesto en que basaba su pretensión el promotor de la queja.

Recibimos la preceptiva comunicación de la Consellería de Infraestruturas e Vivenda, con el siguiente contenido:

"En relación a la queja formulada por ... sobre el asunto arriba indicado, informo lo siguiente: Después de finalizadas las obras de acondicionamiento de la carretera LU-152 Foz (N642) – Ferreira do Valadouro (LU-160), el 07.10.2009 ... solicitó la desafección expresa de unos terrenos de dominio público ubicados en la intersección de las carreteras LU-151 y LU-152 y lindantes, además de con ambas carreteras, con la parcela 189 del expediente de expropiación forzosa seguido para la ejecución de dichas obras, parcela que es de su propiedad. Al mismo tiempo, solicitaba que, tras la desafección y la tramitación legal procedente, se acordase la enajenación de los terrenos mediante adjudicación directa.

Dicha parcela con una superficie de 658,20 m², fue inscrita en el Registro de la Propiedad por la *Consellería de Facenda* con fecha del 10.05.2011, con el fin de enajenarla al interesado a través del procedimiento de venta directa, perfectamente aplicable en este caso por ser la finca colindante.

El 31.05.2011, el servicio de Lugo informó de la existencia de un error en la superficie registrada, puesto que fueron localizadas una serie de servicios públicos enterrados (tuberías de abastecimiento de agua y conducciones de drenaje profundo de la carretera) que no habían sido detectados previamente y que tenían que permanecer en terreno de dominio público, de manera que la superficie susceptible de desafección no era de 658,20 m², sino de 344,70 m², y la superficie edificable era de 250,90 m².

A partir de una serie de documentación presentada por ... se comprobó que la localización de las tuberías del informe del 31.05.2011 era errónea y se localizaron de manera más precisa todas las conducciones subterráneas de drenaje. También se constató que, con posterioridad a dicho informe, se habían finalizado

unas obras de dotación de aceras y de una parada de bus, y se había instalado una marquesina. Como consecuencia, se modificó la superficie susceptible de desafección, que quedaba fijada en 494,15 m².

La Secretaría General Técnica y del Patrimonio consultó al Ayuntamiento de Foz la viabilidad de segregar la parcela de 658,20 m² en dos de 494,15 y 164,05 m². El ayuntamiento indicó que la parcela mínima determinada por el planeamiento es de 600 m² y que dicha segregación era posible si se producía la posterior agrupación por parte de la Administración con la carretera y por parte del comprador con otros inmuebles colindantes.

Habida cuenta la situación descrita, se está buscando alguna posible solución con el fin de resolver la situación de tal forma que sea eficaz para ambas partes y no pueda descartarse por resultar de nula rentabilidad por los costes económicos y de medios que suponga, para lo cual se mantuvieron diversas conversaciones con la Secretaría General Técnica y del Patrimonio de la *Consellería de Facenda*, con el Ayuntamiento de Foz y con la oficina del Registro de la Propiedad correspondiente, con el fin de valorar los trámites necesarios para conseguir la licencia de segregación- agrupación de las parcelas afectadas y vender por el procedimiento de venta directa a ...la parcela solicitada."

Así las cosas, a tenor del estado actual que las tramitaciones presentaban, de acuerdo con el informe que la administración nos remitió, dimos por finalizada nuestra intervención en ese expediente.

6. Cesión de terrenos para obras públicas sin contraprestación

En mayo de 2015, la autora de la queja Q/13328/15 denunciaba que con motivo de unas obras ejecutadas para acondicionar un camino vecinal, por el Ayuntamiento de Toén, había cedido parte de una finca de su propiedad a condición de que se procediera a cerrarla con un muro de contención. Había presentado ya varios escritos al citado ayuntamiento pero no habían sido respondidos, según indicaba.

Toda vez que el ayuntamiento nos había remitido en su momento contestación manifestando que efectivamente no se le había dado respuesta por escrito, pero sí se habían mantenido reuniones personales con la reclamante tanto en el lugar de los hechos como en la propia casa consistorial y que se encontraban a la espera de que el arquitecto técnico municipal elaborara un informe; transcurrido un plazo amplio de tiempo, nuevamente nos pusimos en contacto con el ayuntamiento al objeto de obtener información actualizada que nos permitiera avanzar en la tramitación de la queja.

Así, pudimos concluir el expediente en noviembre de 2016, una vez que nos fue cumplimentado el informe aclaratorio solicitado al que se incorporaron fotografías de las obras ejecutadas en las que se modificó la alineación del muro de contención, sobre el que la promotora de la queja decía invadir terreno de su propiedad, y a su vez se

mostraba la construcción del muro hasta el límite de la parcela de acuerdo con lo acordado por la reclamante.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área durante el ejercicio objeto de informe, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

V- CONSIDERACIONES FINALES

En materia de obras públicas, se constata cada año la presentación de quejas planteando disconformidad con la respuesta a las alegaciones que se presentan en el período de exposición pública a los proyectos de infraestructuras.

Por una parte se cuestiona la falta de información sobre el estado de tramitación del proyecto, al discurrir un período prolongado sin recibir noticias de la Administración que tramita el expediente. La complejidad de estos expedientes y las distintas variables e incidencias en su tramitación hacen que en ocasiones se dilate el proceso de aprobación y puesta en marcha, alargando de este modo también la incertidumbre de las personas que se van a ver directamente afectadas bien porque afecta a sus propiedades o porque prevén sufrir otras afecciones negativas por la ejecución del proyecto.

Por otra parte, en términos generales, quienes se ven afectados por los proyectos de obras públicas, siguen planteando la percepción que tienen por la falta de toma en consideración de las alegaciones que presentan ante la administración correspondiente, toda vez que estiman que el trámite se les antoja como un mero formalismo legal sin contenido ni voluntad alguna de responder a las demandas que los reclamantes estiman razonables.

En términos generales, a lo largo del año sobre el que informamos, **en aquellos casos en que hemos detectado alguna actuación incorrecta, la respuesta de las administraciones públicas concernidas han sido razonables y consideradas.**

Mencionaremos que también hemos tramitado cierto número de actuaciones, que han tenido por objeto el asesoramiento e información a la ciudadanía, bien telefónicamente como a través de entrevistas o reuniones presenciales. En esta área como ya señalamos en su momento, se engloban cuestiones de muy diferente índole, en las que las personas

afectadas nos demandan información sobre la regulación legal de la materia que les afecta a su problemática, la discrepancia con alguna resolución administrativa y el procedimiento específico seguido. En ocasiones los particulares afectados, formulan consultas procurando un contraste previo sobre diferentes actuaciones de las administraciones públicas, por las que se sienten perjudicados.

Son frecuentes las ocasiones en que los administrados desean verificar la adecuación de las decisiones adoptadas así como también aquellas, en que solicitan información ante la ausencia de una actuación que en su opinión debiera adoptar la Administración.

En suma, pretenden obtener mayor información y asesoramiento para el eventual ejercicio de los derechos que les asistieran ante los diferentes entes públicos.

Hemos de seguir incidiendo, lamentablemente, en **los retrasos de los pagos de los procedimientos expropiatorios**. Queremos remarcar que cuando el derecho reconocido a cobrar una cantidad determinada no se hace efectivo en un plazo razonable y se mantiene suspendido de manera indefinida, se está vulnerando ese derecho y el resultado a veces puede estar afectando a otros derechos que dependen de esos pagos, lo que en ocasiones dejaría a personas o entidades en situaciones de dificultad.

Sería aconsejable **activar**, en la medida que pudiera ser viable, **los mecanismos extraordinarios de financiación disponible en aras de ir revirtiendo** esa **situación** tan pronto como resultara presupuestariamente posible.

Para finalizar, querríamos incidir en un hecho que se repite con cierta frecuencia. Una vez practicadas por la institución determinadas actuaciones de supervisión y control a instancias de las quejas presentadas por los reclamantes; detectamos, en ocasiones, **situaciones irregulares**, de modo que propiciamos que luego de la inspección y en su caso el procedimiento sancionador, que eventualmente se incoe por parte de la administración competente, se concluyan procedimientos con imposición de sanciones económicas al infractor. En estos casos, sirvan estas líneas para **agradecer a quienes confiando en la institución** nos trasladan esas problemáticas a través de las quejas que formulan, por su **contribución a la corrección de situaciones al margen de la ley**.

**AREA DE CORPORACIONES LOCALES, SERVICIOS MUNICIPALES
Y PROTECCIÓN CIVIL**

I. INTRODUCCIÓN

La autonomía local, reconocida constitucionalmente, goza de una garantía institucional que protege el derecho de la comunidad local para participar, a través de órganos propios, en el gobierno y administración de una *parte importante de los asuntos públicos, en el marco de la ley, bajo su responsabilidad y en beneficio de sus habitantes* (artículo 3.1 de la Carta Europea de 15 de octubre de 1985).

Esta autonomía local, garantizada institucionalmente y reconocida en el artículo 2 de la Ley 7/1985, reguladora de las bases de régimen local, *no puede definirse de forma unidimensional desde el puro objetivismo localista o regionalista, sino que requiere ser situada en el marco del ordenamiento Integral del Estado.*

Con fundamento en esta doble habilitación, se ha configurado y desarrollado un importante marco jurídico, dentro del cual, citamos las siguientes normas:

Estatales:

- Ley 7/1985, reguladora de las bases de régimen local.
- Ley Orgánica 2/2012, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.
- Ley Orgánica 9/2013, de control de la deuda comercial en el sector público, con la finalidad de conseguir un doble objetivo: mejorar la competitividad de las empresas y fortalecer la confianza en el funcionamiento de las administraciones públicas con medidas coyunturales tales como, el plan de pago de proveedores, el fondo de liquidez autonómico y las medidas extraordinarias de apoyo a la liquidez de las entidades locales.
- Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, con el mandato establecido en su disposición final novena, dirigida a los órganos de las comunidades autónomas y de las entidades locales, recordándoles la tarea pendiente de adaptarse a las obligaciones contenidas en la citada ley y dentro del plazo que finalizó el 10 de diciembre de 2015.
- Ley 25/2013, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.

- Ley 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la administración local, desarrollada por la Ley autonómica 5/2014, de medidas urgentes derivadas de su entrada en vigor.
- Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

Autonómicas:

En esta vertiente normativa además de la ley 5/1997, reguladora de la administración local de Galicia –necesitada de una urgente actualización–, debemos citar las siguientes normas:

- Ley 5/2014, de medidas urgentes derivadas por la entrada en vigor de la ley estatal 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local.
- Ley 1/2016, de transparencia y buen gobierno.
- Ley 2/2016, do solo de Galicia y su reglamento de desarrollo aprobado por decreto 143/2016.
- Ley 5/216, del patrimonio cultural de Galicia, con mandatos importantes dirigidos a las entidades locales en sus artículos 3.2 (obligaciones de la Administración local para el fomento y defensa del patrimonio cultural); 45 (régimen de intervención en el contorno de protección); 55 (aprobación de los planes especiales de protección) 65 (autorización de los bienes inmuebles catalogados) y artículo 75.2 (obligación de los ayuntamientos de incorporar las determinaciones establecidas para la protección y conservación de los caminos de Santiago al planeamiento urbanístico.).
- Decreto 129/2016, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.
- Decreto 144/2016, por el que se aprueba el reglamento único de actividades económicas y de apertura de establecimientos.
- Resolución del Consello de Contas de Galicia de 1 de febrero de 2016, por la que se aprueba la instrucción relativa a la aplicación del artículo 218.3 del texto refundido de la Ley de Haciendas locales, en relación con la información sobre acuerdos y resoluciones de

las entidades locales contrarios a reparos formulados por interventores y anomalías detectadas en materia de ingresos, así como sobre acuerdos adoptados con omisión del trámite de fiscalización previa.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Se mantiene la tendencia ascendente de reclamaciones que son tramitadas en este sector. Si en el año 2015 fueron computados 253 asuntos, en el año 2016, se elevó la cifra a 382, con la distribución siguiente:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	463		382	
Admitidas	448	96,76 %	367	96,00 %
No admitidas	14	3,00 %	14	3,70 %
Remitidas <i>al Defensor del Pueblo</i>	1	0,24 %	1	0,30 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	402	89,74 %	321	87,50 %
En trámite	46	10,26 %	46	12,50 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución a lo largo del año 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2014	5	0	5	0	0
2015	63	6	69	66	3

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

El artículo 1.3 de la Ley autonómica 6/1984, reguladora de la institución del Valedor do Pobo, le atribuye la función de supervisar la actuación de las administraciones públicas de la comunidad autónoma gallega.

Esta función se ha intensificado en el campo de la Administración local a partir del mandato establecido en el artículo 69.1 de la LRBRL de que las corporaciones locales “facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local”.

La declaración de este principio general de publicidad de la actividad local, se ha potenciado a la luz de la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y con la progresiva utilización de las tecnologías de comunicación e información.

Su confluencia y adaptación, permitirá a los vecinos residentes en un municipio y a los ciudadanos en general, conocer y entender las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno local así como las resoluciones adoptadas por la administración pública de sus entidades locales.

Guiados por este propósito, vamos a ofrecer los resultados positivos de su aplicación en la vida local y a los que ha contribuido esta institución a través de sus resoluciones.

1. Derecho de participación en las corporaciones locales

Dado el número de quejas tramitadas y las distintas causas que las originaron, parece oportuno buscar un criterio de homogeneidad para su desarrollo en los apartados subsiguientes:

A) El derecho de los miembros de las corporaciones locales de acceder a la información y documentación municipal

En el ejercicio de este derecho y al amparo de una reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre su defensa, se pone de manifiesto una dialéctica, viva y permanente, entre los miembros de las corporaciones solicitantes de información y documentación locales y las respuestas de los órganos de gobierno de las corporaciones locales que se consideran, unas veces insuficientes y otras tardías.

Esta dualidad de posiciones se observa en los 19 expedientes incluidos en este apartado, alegándose por los reclamantes las dificultades, demoras y limitaciones existentes en el acceso y obtención de datos de expedientes municipales y de la consulta y fotocopia de la documentación incorporada a los mismos, comportamiento que entorpece su función de control y fiscalización de la gestión del gobierno local. En 13 de ellos se le facilitaron resoluciones expresas y motivadas por la autoridad local adjuntando la información requerida y justificando los motivos de los retrasos denunciados. Otros 6 restantes se encuentran, al cierre del ejercicio, pendientes de finalización, citando entre ellos los expedientes correspondientes a los Ayuntamientos de Lousame (expediente 63713/16 y 64839/16). A Baña (expediente 63871/16); Zas (expediente 63948/16), Oroso (expediente 64844/16) y A Guarda (expediente 64937/16).

B) El derecho de participación del vecino en la actividad municipal

Este derecho se instrumenta a través de dos cauces.

El primero –referido al derecho de participación **de los vecinos a título individual**- se fundamenta en los artículos 18.1 b), 69 y 70 bis de la Ley 7/1985, que establecen el deber de las corporaciones locales de aprobar reglamentos orgánicos y procedimientos que lo hagan efectivo.

El segundo –de participación a través de **asociaciones vecinales y de plataformas**- adquiere una especial configuración.

Las asociaciones vecinales son titulares de un conjunto de facultades que carecen otras entidades al amparo de los artículos 72 de la Ley 7/1985 y 227 y 228 del reglamento de organización y funcionamiento de las corporaciones locales (en lo sucesivo ROF).

Por ello, pueden ser convocadas para escuchar su parecer o recibir su informe sobre temas locales concretos, incluidos en las órdenes del día de una comisión informativa o de una sesión plenaria, recibir en su domicilio social las convocatorias de los órganos colegiados municipales, así como las publicaciones, periódicas o no que edite el ayuntamiento. Incluso tienen la posibilidad de obtener subvenciones para financiar su funcionamiento.

En relación con el primer grupo, se contabilizaron 50 expedientes de queja. Entre ellos debemos mencionar los 14 suscritos a título individual por un vecino de Moaña, o los 9 por un residente en el Ayuntamiento de A Coruña, los cuales promovieron la actuación municipal en diversos sectores de servicios, o en relación con el funcionamiento de las instalaciones públicas de su municipio.

En el segundo grupo, se recoge la actuación de las asociaciones vecinales en los expedientes 32274/15, (Asociación de Ponte Sionlla, en Santiago de Compostela, sobre la actividad de una granja de vacuno); 12557/16 (taxistas de Vilalba sobre la instalación de taxímetros y ubicación de paradas); 63805/16 (Asociación de colindantes del río Mero, en Cambre, sobre utilización de zonas de protección de aguas); 63818/16 (Asociación vecinal de Teis de Vigo, sobre participación de un representante en un pleno ordinario) y 63823/16 (Asociación Petón do Lobo, sobre desafectación de una antigua escuela unitaria en Corcoesto, en el Ayuntamiento de Cabana de Bergantiños).

Por último, y con relación a las plataformas vecinales constituidas, destacan los expedientes 612/16 a 618/16, sobre el paseo Beiramar de Moaña; los expedientes 13128/16 a 13308/16, firmados 180 vecinos de la zona de Bembrive (Vigo), sobre la falta de limpieza de una finca, colindante con una fábrica de maderas, por los riesgos previsibles en caso de incendio; expediente 63790/16, de los trabajadores de la oficina agraria comarcal de Lalín, sobre la necesidad de traslado de las instalaciones a un local más idóneo; expedientes 63926/16 y 64046/16, de la plataforma “Non ao tanatorio na rúa Venencia”, en el Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal.

2. Organización y funcionamiento de las corporaciones locales

La generalidad de este epígrafe, nos aconseja fijar un criterio homogéneo para encuadrar los 25 expedientes que guardan entre si una conexión interna.

En un primer grupo –en relación con los aspectos institucional y orgánico de las corporaciones locales- incluimos aquellas reclamaciones motivadas: por la carencia o insuficiencia de locales asignados a los grupos municipales o por la no disponibilidad de espacios para reuniones con los vecinos en la sede de la institución; por la limitación del número de asistentes al salón de sesiones municipal o por la inaccesibilidad de sus instalaciones para facilitar la presencia de vecinos en los debates corporativos; y por último el insuficiente desarrollo del régimen jurídico de los miembros no adscritos de las corporaciones locales en sus correspondientes reglamentos orgánicos. Por su importancia citamos los expedientes tramitados a los ayuntamientos de Narón, Coirós, Campo Lameiro, Valga, Meaño, Marín, O Rosal y los correspondientes a las Diputaciones Provinciales de Pontevedra y Lugo (expedientes: 478/16 y 1054/16), los cuales son desarrollados en el apartado IV de resoluciones.

En el segundo grupo –vinculado al funcionamiento de los órganos colegiados de gobierno local-, relacionamos las reclamaciones tramitadas por el retraso de la remisión de las actas de las reuniones de la junta local de gobierno, a los miembros de la oposición –con un notorio incumplimiento del plazo establecido en el artículo 113.1, letra b) del ROF- (Ayuntamientos de Ribadumia y Cambados); la convocatoria de plenos extraordinarios sin incluir la totalidad de los documentos relacionados en un asunto incluido en el orden del día (Ayuntamiento de Chantada); la limitación del derecho de réplica en el debate de sesiones plenarios (Ayuntamientos de Valga, Marín, Moaña y Diputación Provincial de Pontevedra); y la no inclusión o la limitación del número de mociones a incluir en las sesiones ordinarias, así como el incumplimiento de las aprobadas a iniciativa de la oposición (Ayuntamientos de Ponteareas, Cabanas, A Coruña, As Pontes y la Diputación Provincial de Lugo).

Y en un tercer grupo anotamos aquellas reclamaciones formuladas por los ciudadanos en sus relaciones con la administración municipal de su vecindad. Entre ellas citamos la no actualización o no inclusión de determinadas informaciones en la publicidad activa ofrecida por la página web municipal; las limitaciones de accesibilidad de vecinos discapacitados al salón del pleno municipal, retrasos en la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial, limitación o inadmisión de solicitudes presentadas en el

registro municipal y el retraso en la expedición de copias y certificaciones solicitadas (Ayuntamiento de Salceda de Caselas, Ourense, Narón, Lugo y Arteixo).

Además y dentro de este grupo, debemos comentar, por su carácter singular, el expediente 63893/16. En este caso el ayuntamiento, al aplicar lo dispuesto en el artículo 30.2 de la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, ha resuelto que la oficina municipal del registro de entrada de documentos no sea abierta al público los sábados. Tal resolución contrasta con lo dispuesto en el artículo 30.8 de la citada ley: *“La declaración de un día como hábil o inhábil a efectos de cómputo de plazos no determina por sí sola el funcionamiento de los centros de trabajo de las Administraciones Públicas, la organización del tiempo de trabajo o el régimen de jornada y horarios de las mismas.”*.

O con lo también dispuesto en el artículo 230 del ROF, punto: 1: *“Existirá en la organización administrativa de la entidad una Oficina de Información que canalizará toda la actividad relacionada con la publicidad a que se refiere el artículo anterior, así como el resto de la información que la misma proporcione, en virtud de lo dispuesto en el artículo 69.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.*

Entendemos que el ayuntamiento es competente para determinar el funcionamiento de las unidades administrativas dentro de su organización, así como a fijar el régimen de jornada y horarios de la función pública, debiendo en todo caso respetar la legislación básica del Estado, como nos recuerda la resolución de la Secretaría de Estado de Función Pública, en el apartado segundo de su preámbulo (BOE nº 315/16 de 30 de diciembre).

3. Régimen jurídico de los servicios públicos locales

Su régimen ha sido revisado por la Ley 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local al innovarse varios aspectos de la legislación local. Posteriormente ha sido modificada por la Sentencia del Tribunal Constitucional de 3 de marzo de 2016, que ha declarado inconstitucionales algunos preceptos de la citada ley, y que es la primera recaída sobre uno de los once recursos interpuestos en materia de sanidad, servicios sociales y educación, de competencia municipal.

Como consecuencia de ambas modificaciones –la legislativa y la jurisdiccional- se ha configurado un nuevo régimen en materia de servicios mínimos municipales y también en la participación de las diputaciones provinciales (artículo 26 de la LRBRL) en su gestión; la modificación de las formas de gestión de los servicios públicos locales (artículo 85 del citado texto); y la reserva a favor de las entidades locales de determinadas actividades o servicios esenciales (artículo 86.2 de la LRBRL).

También se ha delimitado el concepto de servicios públicos locales, entendiendo como tales la totalidad de los enumerados en el artículo 26 en correlación con las actividades y servicios reservados en el artículo 86.2 de la LRBRL.

Con esta visión descriptiva y distinguiendo en todo caso, entre titularidad y gestión del servicio público local –que debe prestarse con sujeción a los principios de estabilidad presupuestaria, sostenibilidad financiera y eficiencia administrativa-, intentaremos distribuir las numerosas quejas recaídas en relación con la implantación y funcionamiento de los servicios locales.

A) Humanización del servicio de abastecimiento de agua potable a domicilio

Estamos en presencia de un servicio municipal, con las siguientes características:

-Es básico (art. 22.3, letra a) del Decreto legislativo 7/2015, que aprueba la Ley del suelo y de rehabilitación urbana, y el artículo 15 de la Directiva marco de agua 2000/60).

-Es una competencia propia del municipio y su prestación tiene el carácter de mínima y obligatoria (art. 25.2 y 26.1.a) de la Ley 7/85 de bases de régimen local).

-Goza de atención prioritaria (art. 70 del texto refundido de la Ley de aguas 1/2001).

-Y su prestación está sometida a control sanitario (art. 42.3.a) de la Ley general de sanidad 14/1986 y Real Decreto 140/2003).

Las causas justificativas de los quince expedientes de queja tramitados son recurrentes y diversas:

Carencia de suministro a núcleos rurales o viviendas aisladas; insuficiencia de presión en la red de suministro por cortes o roturas; mala calidad del agua suministrada que la convierte en no potable; facturación excesiva; consumos desproporcionados, bien por

lectura errónea del contador o bien por averías no verificadas en la red individual de suministro en el domicilio; revisión de las tarifas de prestación del servicio gestionada por concesionarios sin intervención de la comisión de precios y retrasos en la puesta al cobro de recibos cuya acumulación incide en la economía familiar.

En todos estos expedientes, la institución ha manifestado una especial dedicación en su resolución, porque estamos en presencia de un derecho que la Directiva marco del agua número 2000/60, califica de humano, por ser su prestación esencial para la existencia de la vida.

Como testimonio de la actuación del Valedor do Pobo y en función de las causas determinantes de la reclamación presentada, ha intervenido en los citados expedientes fijando su posición en los siguientes términos:

- En los supuestos de utilización de segunda vivienda, se ha justificado la obligación de pagar la tarifa mínima y el canon de saneamiento por tratarse de un servicio de prestación general a disposición del usuario.
- En los casos reclamados en los que se ha producido una sustitución de la persona arrendataria de la vivienda, ha señalado la conveniencia de que, antes de la ocupación y en presencia de su propietario, se revise el funcionamiento del contador del agua y su lectura al iniciar el consumo. En dos expedientes el arrendatario alega que se le facturaron consumos anteriores, negándose a su pago, sin tener en cuenta que las ordenanzas municipales de este servicio de abastecimiento permiten la interrupción hasta que se abonen los cargos pendientes de pago.
- Cuando se reclama contra una facturación desproporcionada o excesiva por rotura o fuga en el interior de la vivienda, se ha recordado al reclamante la obligación que tiene de comunicar esa situación a la empresa concesionaria y proceder a su reparación. Así mismo el Valedor ha recomendado a algunos ayuntamientos la procedencia de incluir en la ordenanza municipal la figura denominada refacturación por avería.
- Por último, y ante el hecho de que algunas reclamaciones por consumo de agua se presentan en el Instituto Galego de Consumo (para su posterior traslado a los ayuntamientos afectados), se recuerda la conveniencia de hacerlo de forma directa ante la administración municipal, a la cual le corresponde velar por la

prestación del servicio, ya sea por gestión directa o mediante empresa concesionaria.

B) Prestación del servicio de recogida de basura y limpieza viaria

Dentro de este epígrafe se computa la tramitación de quince expedientes abiertos por distintos motivos: incumplimiento del contrato de recogida de basuras y limpieza, o de la ordenanza municipal reguladora; del horario y de las franquicias semanales de limpieza en el ámbito rural; la ubicación de contenedores y de puntos limpios de recogida en el rural; y la elevación de las tasas o de las establecidas para la segunda vivienda.

De entre los expedientes tramitados, destacamos los números 12572/16 y 13312/16. En el primero de ellos, correspondiente al Ayuntamiento fusionado de Oza-Cesuras, el interesado considera injusta la tasa cobrada. La explicación ofrecida por el ayuntamiento se vincula al acuerdo municipal adoptado por el pleno de la Corporación de Oza-Cesuras, el 25 de septiembre de 2015, por el que se aprobó provisionalmente la modificación de la tasa reguladora de recogida de basuras, resolviéndose esta y otras alegaciones presentadas en el acuerdo de aprobación definitiva de 19 de noviembre de 2015, publicándose en el BOP de A Coruña nº 238/2015, de 14 de diciembre, la entrada en vigor de la citada ordenanza.

En el segundo expediente citado, el Ayuntamiento de Boiro, ante las dificultades económicas alegadas por la interesada, acordó facilitarle el fraccionamiento del pago de las deudas pendientes por suministro de agua al inmueble de su propiedad y ordenó que no se le cortase el abastecimiento dada la situación económica desfavorable de la interesada.

C) Limpieza de fincas próximas y de accesos a viviendas y edificaciones

Respecto a la **limpieza de fincas próximas a la vivienda** del reclamante, la motivación de veintitrés expedientes tramitados reside en la defensa del medio ambiente, de la salud pública o del peligro de que se produzcan incendios forestales ante la existencia de fincas abandonadas o con plantaciones irregulares.

El estudio de las referidas quejas nos pone de manifiesto la necesidad de establecer unos criterios dirimentes en la gradación de responsabilidades, señalados por esta institución en la intervención de los citados expedientes.

El propietario es el primer obligado a mantener el suelo natural y, en su caso, la masa vegetal, en las condiciones idóneas para evitar la erosión y los incendios, impidiendo la contaminación de la tierra, del aire o del agua. El problema surge cuando incumple esa obligación y hay que acudir a la ejecución subsidiaria de los trabajos preventivos.

En el supuesto de fincas urbanas o situadas en núcleo rural o en suelo urbanizable delimitado, la competencia municipal es clara. En este caso venimos observando que, en algunos expedientes se invoca el incumplimiento del artículo 21 de la Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia, cuando en realidad lo que se incumple, por parte del propietario de los inmuebles denunciados, es lo dispuesto en los artículos 591 a 593, del vigente Código Civil, que afecta a relaciones de vecindad sometidas a la jurisdicción civil ordinaria. A estos efectos citamos los expedientes 457/16, 12516/16, 63959/16 y 64292/16.

Pero ¿qué ocurre con las fincas rústicas? Cuando se encuentran situadas en franjas de especial protección o en redes terciarias de gestión de biomasa, el artículo 22 de la Ley 3/2007, establece que la consellería competente en materia forestal, podrá ¿o deberá? notificar de oficio o a instancia de parte, a las personas responsables, la obligación que tienen de gestionar la biomasa vegetal, advirtiéndoles de la posibilidad de ejecución solidaria, en caso de incumplimiento, sin perjuicio de la instrucción del correspondiente expediente sancionador y de la aplicación, en su caso, de multas coercitivas. No podemos olvidar que a los municipios se les imputa una competencia necesitada de medios técnicos, personales, y económicos suficientes, que la Administración autonómica debe dotar en cumplimiento de lo establecido en los artículos 59 de la citada Ley 3/2007, y 331.1 de la Ley 5/97, de Administración local de Galicia.

Por su importancia y por el número de vecinos afectados, destaca el expediente 13128/16, con el que se encabeza un total de 180 reclamaciones que afectan a la situación en que se encuentra una finca colindante con una fábrica de maderas, en la parroquia Bembrive (Vigo), que dado su estado de abandono ofrece un evidente peligro en el supuesto de que se declare un incendio forestal en la zona. Por este motivo, el Ayuntamiento de Vigo, por resolución adoptada en el expediente 15031/310, ha ordenado la apertura y notificación urgente de un expediente de ejecución dirigido a la SAREB, en cuanto propietario del terreno de la finca con referencia catastral 5407 A1 0000126, por las deficientes condiciones de limpieza, salubridad y ornato en que se encuentra.

En lo concerniente a los expedientes de **accesibilidad a las viviendas**, en cinco expedientes concluidos se reclama contra el mal estado de conservación de la vía o su estrechez, causas que generan evidentes dificultades para el tránsito de personas y de pequeños vehículos.

El Valedor do Pobo en su tramitación ha recordado a los ayuntamientos requeridos que deben ejecutar, con el carácter de servicio mínimo y obligatorio, la pavimentación de las vías públicas y su limpieza, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.1, letra a) de la LRBRL.

D) Prestación de los servicios de saneamiento y depuración

Dentro de este epígrafe, se acredita la tramitación de nueve expedientes abiertos por motivos variados:

Carencia o deficiencias en la red de alcantarillado; dificultades en la conexión por encontrarse algunas viviendas en una cota inferior; vertidos incontrolados de aguas residuales..... debiendo destacarse entre los expedientes tramitados, uno por su impacto ambiental (Expediente 278/16, falta de un colector general en Ferrol).

E) Reparación de vías públicas y alumbrado

El buen estado de las vías públicas y una iluminación adecuada son factores que contribuyen a garantizar la seguridad de las personas y de los vehículos que transitan en los núcleos rurales.

La necesidad de esta dotación también resulta notoria en vías interurbanas de tráfico frecuente y en zonas ajardinadas, situaciones que llevan a los interesados a solicitar la construcción de aceras y a la autorización de vados.

La preocupación descrita ha aconsejado la intervención de la institución en los veinte expedientes de queja tramitados. Especialmente en aquellos en los que se denuncia el estado deficiente de las vías públicas, tanto por la falta de conservación de su pavimento, como por la carencia de servicios complementarios (aceras, alcantarillas...). La institución ha recordado a los ayuntamientos –titulares de las vías públicas-, de A Cañiza, Meis, Culleredo, Ames, Vilasantar, Ferrol, Carnota, O Pino, Porto do Son, Bergondo y Vigo (Beiramar), la obligación de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 26.1, letra a) de la LRBRL.

F) Recuperación de caminos públicos y utilización de espacios libres

Resultan frecuentes las reclamaciones de vecinos o de asociaciones contra actos de invasión o limitación del uso público de bienes demaniales, o de apropiación de tramos de caminos abandonados y calificados por los reclamantes como públicos, solicitando su inclusión en el inventario de bienes y derechos de la respectiva corporación.

En veinticuatro expedientes tramitados, la Institución tuvo que intervenir para recordar a los órganos competentes de las corporaciones locales:

- El ejercicio de la potestad de investigación, deslinde y recuperación de oficio, de sus bienes (artículo 4.1, letra d) de la LRBRL y artículos 44 y siguientes de su Reglamento de bienes).
- La rectificación anual de los inventarios municipales (artículos 17 a 36 del citado Reglamento de 13 de junio de 1986).
- Y el ejercicio de las acciones necesarias para su defensa (artículo 68 de la LRBRL).

G) Protección civil y otros

El artículo 26.1, letra c) de la LRBRL, nos recuerda que la protección civil es un servicio de prestación obligatoria en los municipios de más de 20.000 habitantes. En su regulación y en relación con los siete expedientes concluidos, la institución ha recordado la vigencia de la Ley 5/2007, de Emergencias de Galicia, el Decreto 123/2014 de 18 de septiembre, y la Orden de la Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracions Públicas e Xustiza, en relación con la acreditación, uniformidad y distintivos del personal voluntario.

Dentro de este apartado, debemos mencionar la tramitación de los expedientes 164/156 (control de gaviotas y palomas en zonas urbanas de A Coruña), expediente 238/16 (deficiente señalización de salidas en la lonja de Vigo), expediente 338/16 (sistema contra incendios y vías de evacuación en el pabellón de deportes de Moaña), expediente 12993/16 (situación del servicio de bomberos y de emergencias en Ponteareas) y expediente 63876/16 (medidas adoptadas para la retirada de nidos de avispas velutinas).

4. Quejas no admitidas a trámite. Causas Justificativas

Examinado el listado elaborado, computamos un total de catorce reclamaciones que no han sido admitidas a trámite.

En cinco expedientes la causa justificativa ha sido la presentación de reclamaciones sometidas por su naturaleza a la jurisdicción ordinaria o contenciosa-administrativa competentes.

Y en los nueve restantes expedientes, el motivo ha sido la inexistencia de una actuación administrativa previa o irregular, que pueda ser objeto de supervisión.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE CORPORACIONES LOCALES, SERVICIOS MUNICIPALES Y PROTECCIÓN CIVIL

Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/35785/15	RECOMENDACIÓN para el cumplimiento de la resolución de la Comisión Territorial del Patrimonio Histórico de A Coruña	Ayuntamiento de Camariñas 13/04/2016	ACEPTADA 20/10/2016	Q/35785/15
2	Q/290/16	RECOMENDACIÓN para la inclusión de mociones de un grupo municipal en sesiones plenarias ordinarias y acceso a la información pública municipal	Ayuntamiento de Ponteareas 25/04/2016	ACEPTADA 24/10/2016	Q/290/16
3	Q/306/16	RECOMENDACIÓN para la instalación de taxímetros en vehículos de turismo de transporte público de personas y localización de paradas en su término municipal	Ayuntamiento de Vilalba 25/04/2016	ACEPTADA 17/06/2016	Q/306/16

4	Q/478/16	SUGERENCIA para la disponibilidad de un salón de prensa acondicionado, destinado a reuniones de prensa	Diputación Provincial de Pontevedra 9/05/2016	RECHAZADA 19/05/2016	Q/478/16
5	Q/1054/16	RECOMENDACIÓN para impulsar la modificación del reglamento orgánico provincial	Diputación Provincial de Lugo 19/07/2016	ACEPTADA POR UNANIMIDAD 26/09/2016	Q/1054/16
6	Q/23508/15	RECOMENDACIÓN para el acceso a los contratos menores formalizados a partir del 11 de diciembre de 2015 29/07/2016	Ayuntamiento de Vigo 29/07/2016	ACEPTADA 12/08/2106	Q/23508/16
7	Q/12812/16	SUGERENCIA sobre el Incumplimiento de mociones aprobadas por el pleno en sesiones ordinarias	Ayuntamiento de A Coruña 11/11/2016	ACEPTADA POR UNANIMIDAD 13/12/2016	Q/12812/16
8	Q/13115/16	SUGERENCIA sobre la reclamación del grupo municipal del Bloque Nacionalista Galego-Asembleas Abertas, en relación con el ejercicio del derecho de acceso a la información municipal	Ayuntamiento de As Pontes de García Rodríguez 18/11/2016	ACEPTADA 21/12/2016	Q/13115/16
9	Q/63713/16	RECOMENDACIÓN para ejercer el derecho de acceso al examen y consulta de un expediente municipal de concesión de una parcela municipal en el monte Iroite	Ayuntamiento de Lousame 29/11/2016	ACEPTADA 25/01/2017	Q/63713/16

V- CONSIDERACIONES FINALES

Las mociones locales, su tramitación y cumplimiento.

Durante el año 2016 esta institución tuvo que fijar su posición en cuatro expedientes de queja referidos al cumplimiento de las mociones aprobadas y a la limitación de su número. Vamos a exponerla en los apartados subsiguientes:

1) Consideración general:

Tanto la jurisprudencia como la doctrina han puesto de manifiesto el impacto renovador que, en el régimen legal articulado por la Ley RBRL de 2 de abril de 1985, produjeron, tanto la Ley 11/1999, de 21 de abril, de atribuciones de funciones gestoras y ejecutivas a los presidentes de las entidades locales y a la consolidación del Pleno en su función de control, como la Ley 57/2003, de 16 de diciembre por la que se crea el régimen especial de grandes ayuntamientos, la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local –algunos de cuyos artículos fueron revisados recientemente por el Tribunal Constitucional-, finalizando con una referencia a la Ley autonómica de medidas urgentes aprobadas por el Parlamento de Galicia, en la sesión plenaria de 27 de mayo de 2014.

De acuerdo con este apartado introductorio somos conscientes del procedimiento actual de revisión de las competencias municipales y de la denominada *parlamentarización de la organización municipal*. Esta tendencia de robustecer al gobierno local se refleja en la exposición de motivos de la Ley 57/2003, en los siguientes términos *“atender a la necesidad de un liderazgo claro y diáfano ante la sociedad, lo que exige ejecutivos con gran capacidad de gestión para actuar rápida y eficazmente; responder a la exigencia de un debate político abierto y creativo sobre las principales políticas de la ciudad; y profundizar en el control de la acción de un ejecutivo reforzado, lo que implica que el Pleno desarrolle sus potencialidades deliberantes y fiscalizadoras.”*.

2) La función de control y fiscalización de los órganos de gobierno local.

Viene atribuída al Pleno por los artículos 22.2 letra a) –de régimen ordinario- y 123 –de régimen especial de los ayuntamientos de gran población- de la LRBRL. Se ejerce de acuerdo con lo establecido en el artículo 104 del Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las corporaciones locales de 28 de noviembre de 1986 (en lo sucesivo ROF). Y dado su carácter enunciativo e incompleto, hay que tener en cuenta los medios señalados por la normativa local y aquellos otros establecidos en los reglamentos orgánicos municipales.

Estos medios cuentan, en el mundo local, con instrumentos específicos trasplantados del régimen parlamentario, que los tratadistas, clasifican en:

- Instrumentos de exigencia de responsabilidad política de los órganos de gobierno, como son la moción de censura, la cuestión de confianza y las resoluciones de reprobación derivadas de los debates anuales de política municipal.
- Instrumentos de información sobre la actuación de los órganos de gobierno. Entre ellos se cita el derecho de acceso a la información pública (artículo 77 LRBRL), las comparecencias ante el pleno para responder a las preguntas que se le formulen sobre su gestión (artículo 105 ROF), y los ruegos, preguntas y mociones, (artículo 46.2, letra e) de la LRBRL.)
- Y los instrumentos de dirección e impulso de la actividad municipal en sectores de su competencia, como son los dictámenes, las proposiciones, las enmiendas y las mociones denominadas resolutorias (artículo 97 ROF).

Algunos de estos instrumentos y medios, se ponen en valor en la orden del día de las sesiones plenarias ordinarias al diferenciarse dos partes: la resolutoria y la dedicada al control y fiscalización de los órganos de gobierno de la corporación municipal y sobre las que se pronuncia el Tribunal Supremo en el Fundamento Jurídico Cuarto de la Sentencia de 6 de junio de 2007 (recurso de casación nº 2607/2003).

“El artículo 46 de la LRBRL diferencia, dentro de las sesiones de los Plenos municipales, una parte dedicada al control de los órganos de la Corporación y otra parte resolutoria; lo que debe completarse señalando que esta parte resolutoria estará constituida por los asuntos que vayan a ser objeto de votación y acuerdo por el Pleno.

A partir de esa diferenciación, debe decirse que será en los asuntos que vayan a ser objeto de la parte resolutoria donde regirá lo dispuesto en los artículos 82, 91.4 y 97.3 del ROF, sobre los trámites y requisitos a seguir para realizar su previa incursión en el orden del día, y sobre la alternativa excepcional de someterlos por razones de urgencia directamente al Pleno sin haber figurado previamente comprendidos en el orden del día.

Debe señalarse también que la parte de control es la que se lleva a cabo a través de las intervenciones que los apartados 5 y 6 del artículo 97 del ROF denominan ruegos y preguntas.

Y según lo establecido en dichos apartados, uno y otra pueden plantearse oralmente o por escrito y lo que varía es su posterior tramitación: los ruegos son debatidos y no sometidos a votación, y ese debate lo será en la sesión siguiente, sin perjuicio de que lo puedan ser

en la misma sesión sí el Alcalde lo estima conveniente; y las preguntas son cuestiones planteadas a los órganos del Pleno para que sean contestadas por su destinatario en la sesión siguiente, sin perjuicio de que el preguntado quiera darle respuesta inmediata”.

3) Formación de la orden del día de las sesiones plenarios ordinarias.

De conformidad con el artículo 82 del ROF, los asuntos que se incluyen en el orden del día, son los fijados por el alcalde con la asistencia de la Secretaría. También puede recabar la asistencia de los miembros de la Junta de Gobierno local e incluso, consultar, si así lo estima oportuno, a los portavoces de los grupos municipales. En todo caso su formación tiene un límite material: sólo pueden incluirse aquellos asuntos que, previamente fueron dictaminados, informados o sometidos a las comisiones informativas correspondientes.

La citada configuración inicial de la orden del día, puede ampliarse por la operatividad de cuatro preceptos: los artículos 82.3, 91.4 y 97.3 del ROF y 46.2, letra e) de la LRBR.

El artículo 82.3 opera en la fase de tramitación del orden del día, por iniciativa de la presidencia o a propuesta de algunos de los portavoces y siempre con la concurrencia de tres requisitos: la urgencia debidamente motivada, que el asunto no este informado o dictaminado por la correspondiente comisión informativa y que su inclusión en el orden del día sea ratificada por el Pleno. Cuando se produce la citada concurrencia se podrá adoptar acuerdo con relevancia política o administrativa, siempre que en este último supuesto no se merme, por sustracción, la competencia de otros órganos municipales

El punto de conexión entre los artículos 91.4 y el 97.3 del ROF y el artículo 46.2, letra e) de la LRBR, y también su título habilitante, es la existencia de una propuesta de actuación dirigida a los órganos de gobierno local que adquiere carta de naturaleza por la concurrencia de dos factores determinantes: el momento procedimental de su presentación y su contenido específico.

Aquella propuesta genérica de actuación se tipifica **en primer lugar** como **proposición** cuando se somete al pleno una iniciativa vinculada a un asunto ya incluido en el orden del día que debe ser ratificado y cuyo acuerdo tiene eficacia respecto al asunto principal incluido en el orden del día, sin requerir mayoría absoluta en la votación.

En segundo lugar, también cabe la existencia de una propuesta de actuación que se somete directamente al pleno, con base en los artículos 97.3 ROF y 46.2, letra e) de la

LRBRL y que origina dos tipos de mociones, una resolutoria y otra que no lo es, y cuya distinción se articula sobre los requisitos concurrentes para su formalización y sobre el contenido específico de su propuesta de actuación.

En tercer lugar hay que incluir, además de las citadas mociones no resolutorias, los ruegos y preguntas establecidas en el artículo 46.2, letra e) de la LRBRL.

Por último y con relación a la inclusión en el citado orden del día, parece oportuno subrayar el Fundamento Jurídico Cuarto de la Sentencia del Tribunal de Justicia de Cataluña de 10 de enero de 2002, señala “... se colige que la iniciativa de los grupos municipales tendente al debate y votación de asuntos en el pleno, encuentra una distinción, según que la propuesta se presente antes o después de la convocatoria del pleno, pues en el primer supuesto estaremos ante propuestas de resolución, mientras que en el segundo caso se hablará de mociones.....”.

“Las propuestas de resolución presentadas, en la medida en que afectan a cuestiones de interés municipal, no escapan a la competencia del ayuntamiento, cuanto menos a los efectos de su debate y análisis en el seno del mismo. Sin embargo, no pueden confundirse las competencias que correspondan al ayuntamiento, como administración pública, con las que competen a cada uno de los órganos de aquel..... . Ahora bien la ley 11/1999, de 21 de abril, de modificación de la Ley 7/1985, de 2 de abril, ha acometido una nueva distribución de competencias entre el Pleno y el Presidente de la Corporación, clarificando las de aquel órgano e incrementando las del Presidente, reforzándose en contrapartida las funciones de control por parte del Pleno, tal y cómo se infiere de la propia exposición de motivos de la propia ley”.

4) Las mociones en la normativa local.

La doctrina y la jurisprudencia han subrayado la incidencia que en el concepto de moción –como derecho a promover e incorporar propuestas en el orden del día de las sesiones plenarias ordinarias- ha provocado la aplicación de los artículos 91.4, 97.3 y 104 del ROF y del artículo 46.2 de la LRBRL, complementados con los reglamentos orgánicos municipales en los que se pueden establecer otros medios de control y fiscalización de los órganos de gobierno local.

La citada invocación nos lleva a recordar que el reglamento orgánico es una disposición normativa de carácter general, con vocación de permanencia y eficacia ejecutiva, y con rango superior al ROF, en los términos previstos en el Fundamento Jurídico Sexto de la Sentencia del Tribunal Constitucional nº 214/89.

Tiene su fundamento normativo en el ejercicio de las potestades reglamentaria y de organización, atribuidas a la Administración local en los artículos 4.1, letra a) y 22.2, letra d) de la LRBRL de 1985.

Por esa prevalencia normativa del Reglamento Orgánico Municipal (en adelante ROM) frente al ROF, vamos a invocar la siguiente opinión doctrinal:

“De lo expuesto se concluye que en la parte resolutive de la sesión plenaria, solamente figurarán como Mociones aquellos puntos que, no estando incluidos en el orden del día, por razones de urgencia se incorporen al orden del día, en virtud de lo que indica el artículo 97.3 del ROF en relación con el artículo 91.4 del mismo texto y que requieren que el Pleno, por mayoría absoluta, estime la urgencia, ya que las que se incorporan al orden del día como Mociones de sometimiento directo al Pleno, entrarían en la parte correspondiente al control y fiscalización de los órganos de gobierno.

La función de control y fiscalización de los órganos de gobierno, es una de las competencias plenarias por excelencia y es una función que las diferentes modificaciones legislativas de la LRBRL han ido acentuando cómo específica e indelegable por el Pleno”. (Las Mociones en las sesiones plenarias, artículo elaborado por Ignacio J: Etxebarria Etxeita, publicado en la Revista El Consultor de los Ayuntamientos nº 9 de 15 de mayo 2016).

De acuerdo con el comentario doctrinal expuesto, y vista la normativa legal vigente, resulta notorio que en las sesiones plenarias se puedan debatir dos tipos de mociones, hecho que nos obliga a la búsqueda de unos criterios de diferenciación:

La moción **resolutoria** se configura como un instrumento de dirección e impulso de la actividad político-administrativa de la entidad local, siempre que concurran los requisitos establecidos en los artículos 97.3 y 91.4 del ROF:

Su titularidad. Vinculada a un grupo político municipal.

Su presentación. La propuesta de actuación no figura en el orden del día de la convocatoria plenaria, no fue dictaminada, debe recaer sobre asuntos que sean competencia del pleno y su debate debe producirse antes del turno de ruegos y preguntas.

Su admisión a trámite. El grupo proponente debe justificar la urgencia para su admisión y el pleno debe aprobar, **con mayoría absoluta** (artículo 47.2 de la LRBRL) el origen de su debate y la inclusión en el orden del día, de conformidad en lo dispuesto en el artículo 93 del ROF, que en función del contenido y propuesta de resolución puede acordar la procedencia de su votación.

Al amparo de estos preceptos se podrán incorporar al orden del día los expedientes finalizados y dictaminados por la comisión informativa o aquellos otros asuntos que tengan como elemento común que no estén incluidos en el orden del día, requiriéndose además, para su incorporación la mayoría absoluta de votos.

Por contraste las denominadas **mociones no resolutorias**, también son presentadas por los grupos políticos municipales, deben ser calificadas por la alcaldía con la asistencia técnica de la secretaría con la finalidad de determinar su inclusión en la parte dedicada al control de los órganos de gobierno local, en función de las siguientes características:

El asunto o propuesta, puede no estar sometido a la competencia de la Administración local (declaraciones institucionales o reclamaciones ante la Unión Europea, la justicia, la organización de la comunidad autónoma...). Incluso siendo las cuestiones de competencia municipal, puede acontecer que no son materias reservadas al pleno, sino atribuidas a otros órganos de gobierno... Junta de Gobierno local, alcaldía.....

Por su naturaleza y de conformidad con el artículo 46.2 e) de la LRBRL, debe ser objeto de debate.

Dado que el acuerdo no es resolutorio, no parece que sea necesario someterse a votación. Y, de producirse su votación, carece de eficacia ya que no puede crear o modificar derechos subjetivos, imponer un deber a la administración municipal o exigir su cumplimiento en la vía jurisdiccional.

Y su tramitación en general, es semejante a la de un ruego, aunque se diferencie por su contenido material.

5) El cumplimiento de las mociones y su número:

a.- En una página anterior, comentábamos la *parlamentarización de la organización municipal*, y el traspaso de medios e instrumentos de dirección, impulso y control de los órganos de gobierno local, desde el derecho parlamentario a la normativa local.

Por esta doble razón, parece oportuno invocar algunas de las declaraciones hechas por el Tribunal Constitucional sobre las proposiciones no de ley y las mociones. En este sentido recordamos que el Fundamento Jurídico Segundo de la Sentencia del Tribunal Constitucional nº 180/1991, señalaba que las mociones y proposiciones no de ley, carecen de efectos jurídicos vinculantes y son una manifestación de la función de control y dirección. Asimismo, el Fundamento Jurídico Tercero de la Sentencia 40/2003, reconocía la posibilidad de promover la deliberación y la posición de la cámara legislativa, sobre un determinado asunto, y de instar a la adopción de instrucciones, directrices o mandatos, carentes de efectos jurídicos vinculantes.

Se configuran de este modo como un instrumento para poner en marcha la función de impulso y control del gobierno, y también como una vía adecuada para forzar el debate político y obligar a que los distintos grupos de la cámara, tengan que adoptar una expresa posición sobre un asunto determinado (STC 158/2014, de 6 de octubre).

La configuración constitucional expuesta, trasciende al régimen local, a través de la jurisprudencia y de la doctrina científica, y se consolida en la normativa local. Si nos movemos en el ámbito de las **mociones no resolutorias**, tenemos que reconocer que las aprobadas sobre los asuntos municipales debatidos y votados, carecen de eficacia jurídica al no poder crear o modificar derechos subjetivos, imponer un deber a la administración municipal, alterar las competencias atribuidas a los distintos órganos de gobierno local, o exigir su cumplimiento en el orden jurisdiccional.

En este sentido, se pronuncia el Tribunal Supremo, en la Sentencia de 17 de febrero de 2004:

Sí bien es cierto que la declaración de urgencia de una moción corresponde al Pleno, como la Sala de Instancia refiere y prescribe el artículo 97.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Corporaciones Locales, el que el Pleno haya declarado la urgencia de las mociones, ello no impide el que se pueda y deba analizar si el contenido de las mismas es competencia del Pleno o del Alcalde, pues sí la competencia para las mismas está atribuida al Alcalde, no se podía ni se puede en Pleno analizar tales mociones,

aunque hayan sido declaradas urgentes, pues la posibilidad de las mociones de urgencia, a que se refiere el artículo 97 citado, lo son sólo y exclusivamente para aquellas cuestiones que sean de la competencia del Pleno y por tanto no se pueden utilizar para privar al Alcalde de sus competencias. (Fundamento Jurídico Tercero).

El hecho de que los concejales en el ejercicio de su derecho, presenten las mociones a que se refieren el artículo 97 del ROF, no afecta en nada a la competencia del alcalde para señalar el orden del día de los Plenos, pues ello es una posibilidad o derecho que la norma reconoce a los concejales, siempre que cumplan las condiciones establecidas, entre otros, justificar las mociones no hay que olvidar que ello no autoriza a que por la vía de declaración de urgencia se trate de alterar el régimen de competencias establecido en las normas sobre el régimen local, ni a que se traten asuntos que, o no son urgentes, o que exijan unos trámites previos. (Fundamento Jurídico Quinto).

Por último, tenemos que recordar el Fundamento Jurídico Tercero, de la Sentencia del Tribunal Supremo de 23 de abril de 2008: *En definitiva lo que se impugna es una actividad municipal carente de efectos prácticos directos, que esencialmente se limita a expresar una opinión política como manifestación de la voluntad concorde de los miembros de la Corporación y, por tanto de los vecinos representados, en el ejercicio del derecho de participación y libertad de pensamiento, de los artículos 23.1 y 20.1 a) de la Constitución.*

b.- Unas palabras aparte debemos dedicar a las mociones resolutivas que son *competencia plenaria*, como pueden ser la necesidad de modificar un reglamento u ordenanza municipal, el establecimiento de una política municipal metropolitana en materia de transporte, o a la inclusión en la orden del día de un asunto dictaminado ya por una comisión informativa, y que se retarda o demora su inclusión en el orden del día, sin justificación:

El que el Pleno acuerde que se señale una partida económica para la defensa de los concejales que fueron insultados y que están afectos por un proceso judicial, es claro que cabe aceptar, como ya esta Sala ha declarado en Sentencias de 18 de enero de 2000, 10 de julio de 2000 y 4 de febrero de 2002, que es de la competencia del Pleno y a ello en nada afecta el que hubiera o no consignación presupuestaria o el que no se hubiera seguido el trámite o expediente oportuno, pues lo que se acuerda es que se realicen los trámites oportunos para que sea la Corporación la que asuma los gastos de defensa de los concejales (Fundamento Jurídico Cuarto de la citada Sentencia del Tribunal Supremo de 17 de febrero de 2004).

Según la dicha doctrina jurisprudencial, cuando se apruebe una **moción resolutoria por el Pleno en materia de su exclusiva competencia**, el acuerdo no tendrá efectos jurídicos externos, sin embargo *sí ad intra* en cuanto que esa manifestación de voluntad corporativa va destinada a activar y propulsar la actuación de los órganos locales ejecutivos para incoar, tramitar y elevar al Pleno el expediente administrativo sometido a su decisión definitiva. En cambio, ese acuerdo carece de eficacia jurídica cuando afecte a competencias atribuidas por la legislación vigente a la Alcaldía o a la Junta de Gobierno Local, las cuáles no pueden ser vaciadas o neutralizadas por un acuerdo municipal que afecte a la organización local establecida.

c.- En cuanto al número de mociones a incluir en el orden del día de una sesión plenaria ordinaria, es una cuestión que debe ser resuelta en el reglamento orgánico municipal o mediante un acuerdo general de organización municipal, de previsión anual, sobre el número de mociones a presentar y debatir en cada sesión ordinaria, su atribución proporcional a cada grupo municipal, los tiempos recomendados para su debate y su posterior eficacia, evitando que las sesiones se prolonguen de una forma excesiva.

6) Conclusiones

En virtud de las consideraciones jurídicas anteriormente expuestas, se formulan las siguientes:

Primera.- La presentación por los grupos municipales de propuestas de actuación para su debate y votación en la sesión plenaria ordinaria, ofrece dos posibilidades, en función de que se produzcan antes o después de la convocatoria. En el primer supuesto estaríamos en presencia de propuestas de resolución del artículo 97.2 del ROF. En el segundo, se deberían calificar como mociones resolutorias (artículo 97.3 del ROF) o como mociones de control (artículo 46.2 de la LRBRL), teniendo en cuenta la urgencia de la moción y el título invocado para su debate en el Pleno, y en su caso, el resultado positivo de su votación.

Segunda.- Los grupos municipales deben precisar en sus escritos de presentación de mociones, si son resolutorias o de control, para que el alcalde con la asistencia técnica de secretaría y el asesoramiento político de los portavoces de los grupos municipales, pueda calificarlas y decidir su inclusión en la parte resolutoria o en la parte de control de la correspondiente sesión ordinaria plenaria.

Tercera.- El acuerdo adoptado en la **parte de control**, no tendrá naturaleza resolutoria ni trascendencia administrativa externa. En todo caso deja constancia que la decisión -carente jurídicamente de fuerza vinculante obligatoria-, contiene una propuesta de actuación dirigida a los órganos de gobierno local competentes, y cuyo incumplimiento pondrá de manifiesto ante la ciudadanía o la opinión pública la falta de gestión administrativa o de impulso de la acción política de los referidos órganos.

En cambio, el acuerdo adoptado por el Pleno sobre una **moción resolutoria** en materia de su competencia, tiene eficacia *ad intra* en cuanto promueve la actuación de otros órganos ejecutivos del gobierno local para la instrucción de un expediente administrativo y su posterior inclusión en una sesión ordinaria, donde el Pleno tendrá que adoptar una decisión definitiva.

AREA DE MENORES

I. INTRODUCCIÓN

El informe sobre el área de Menores, desde la perspectiva del Valedor do Pobo, debe trascender el análisis de nuestra concreta actividad de supervisión sobre las administraciones públicas en cada anualidad para orientarse, más bien, a poner de manifiesto los avances o retrocesos en el cumplimiento de una de las más importantes obligaciones de toda comunidad social: intensificar la protección de los menores en las situaciones problemáticas o disfuncionales de su vida.

Es la propia sociedad –a través de sus dinámicas de relación, los hábitos de consumo que promueve, los modelos sociales que propone, las conductas que tolera o reprocha–, quien contribuye, en muchos casos, a crear esos entornos problemáticos o disfuncionales para los menores de edad. Las situaciones de riesgo o desamparo, las rupturas conflictivas de la convivencia entre los progenitores, la violencia doméstica, la indiferencia ante el consumo masivo de alcohol a edades tempranas, la falta de control o las conductas adictivas en el uso de las nuevas tecnologías, los comportamientos sociales agresivos que se banalizan en algunos medios de comunicación... son solo una parte de los problemas que pueden afectar a las personas menores de edad.

En el informe correspondiente al año 2015 señalábamos algunos objetivos urgentes en el marco de las políticas públicas que inciden en la infancia y la adolescencia para asegurar que la vida y desarrollo de los niños y adolescentes tenga lugar en un entorno familiar adecuado y libre de violencia; velar por la permanencia en su familia de origen y preservar el mantenimiento de sus relaciones familiares, siempre que sea posible y positivo para el menor. En caso de acordarse una medida de protección, dar absoluta prioridad al acogimiento familiar frente al residencial. Esta es una indeclinable obligación de la administración, impuesta legalmente para los menores de seis años.

Indicábamos en ese informe la urgente necesidad de ciertos cambios en las políticas públicas relativas a los menores: disminuir progresivamente las plazas en centros de protección; introducir profundos cambios en los programas de acogimiento, dado el carácter preferente de las soluciones familiares sobre las residenciales; apoyar económicamente a la familia extensa, como forma de evitar la drástica separación del menor de su núcleo familiar; estudiar la posibilidad de reconversión de algunos de estos centros en dispositivos de reforma para el cumplimiento de medidas judiciales en sus diversas modalidades, lo que permitiría optimizar los recursos disponibles, realizando los necesarios ajustes también en materia de costes de personal, al priorizarse el medio abierto sobre el internamiento en régimen cerrado.

Otro objetivo esencial es intensificar las políticas públicas de apoyo a las familias, de modo que se alcance mayor efectividad que con las actuales, con medidas dirigidas a todas las familias con hijos e hijas y con menores acogidos, que tienen que ver con una mayor inversión pública para la compensación de los costes que supone la crianza de los menores, especialmente a las familias numerosas. La Comunidad Autónoma de Galicia debe procurar establecer un marco fiscal estable y favorable a las familias, que consolide en el tiempo medidas de apoyo. Es preciso que las políticas públicas favorezcan la natalidad, contribuyan a reequilibrar las cargas familiares y promuevan la conciliación, y que estas medidas se mantengan en el tiempo a través de pactos políticos que garanticen su permanencia y evalúen sus efectos a medio y largo plazo en la irrenunciable exigencia de la dinamización demográfica.

Llamábamos la atención sobre la necesidad de profundizar en las medidas de conciliación de la vida laboral con la vida familiar, lo que supone facilitar los mecanismos que permitan compatibilizar los horarios escolares y los laborales, facilitar el acceso a plazas públicas en escuelas infantiles e intensificar los servicios para la conciliación.

En línea con buena parte de estos objetivos, la Consellería de Política Social ha publicado un borrador del documento que plasma la llamada *Estratexia Galega para a Infancia e Adolescencia* (EGIA) 2016-2020. El documento forma parte de la planificación global y de la ejecución de las políticas públicas de carácter social de la Xunta de Galicia, de manera debe ser interpretada y ejecutada de manera coordinada con otros instrumentos de planificación en materia social como son la Estrategia de Inclusión Social de Galicia 2014-2020; el Plan para la Dinamización Demográfica de Galicia 2013-2016, horizonte 2020; y la Estrategia de apoyo para las familias numerosas de Galicia 2013-2016, horizonte 2020.

El documento señala cuatro líneas estratégicas con otros tantos objetivos: la promoción de los derechos y la participación, a través de una cultura y sensibilidad social a favor de los derechos y deberes de la infancia y la adolescencia, así como su participación activa en la comunidad y en cualquier proceso que le afecte, teniendo en cuenta sus inquietudes, opiniones, demandas y propuestas y las diferencias por motivos de género; un crecimiento equilibrado y saludable, procurando el bienestar físico, psíquico, emocional y social de la población infantil y adolescente, a través de la promoción de estilos de vida saludables y de contornos medioambientales y sociales idóneos, así como mediante la detección y la prevención de factores de riesgo que comprometan su desarrollo integral, considerando de forma transversal el enfoque de género. Para la intervención en situaciones de dificultad, riesgo y conflicto personal, familiar y social, se prevé desarrollar una intervención integral, que tenga en cuenta las diferencias individuales, de género y los contextos socio-familiares, dirigida a las personas menores de edad que se encuentren

en situaciones de gran vulnerabilidad, incluidas aquellas que sean responsables penalmente según la legislación aplicable. Para la mejora de la calidad del sistema y la práctica institucional, el objetivo es reforzar la calidad de los recursos dirigidos a la infancia y a la adolescencia a través de la investigación y del conocimiento, de la formación, de la capacitación y de la cooperación para lograr mayores cuotas de bienestar, considerando el enfoque de género y criterios de eficacia y eficiencia.

En cuanto al marco fiscal estable y favorable a las familias, la Ley 13/2015, de 24 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas contiene un conjunto de medidas referidas a diferentes áreas de actividad que, con vocación de permanencia en el tiempo, contribuyen a la consecución de determinados objetivos de orientación plurianual perseguidos por la Comunidad Autónoma a través de la ejecución presupuestaria. En el propio preámbulo de la norma se sintetizan los objetivos de apoyo fiscal a las familias. En relación con el impuesto sobre la renta de las personas físicas, se estableció una nueva escala aplicable al tramo autonómico del IRPF a partir del 1 de enero de 2016. La escala se modifica para la totalidad de los contribuyentes, mejorando la progresividad existente y pasando de 5 a 7 tramos. El objetivo es reducir y redistribuir la carga tributaria, aumentando la renta disponible en manos de las familias, fomentando el ahorro y la inversión, además de conseguir un sistema tributario más equitativo al suponer una rebaja para las rentas medias y bajas.

En relación con el impuesto de sucesiones y donaciones, se incorporan dos modificaciones. La primera de ellas incrementa la reducción para el Grupo II, con carácter general, de los 18.000 € actuales a los 400.000 € (adquisiciones por descendientes y adoptados de 25 o más años, cónyuges, ascendentes y adoptantes). Con esta medida se pretende eliminar, en el 99 % de los casos, casi en su totalidad, la tributación de las herencias de padres a hijos y mantener la reducción incrementada para los descendientes de 21 a 24 años, que se sitúa entre 900.000 € y 600.000 €. Esta modificación mejora la existente, que consistía en una deducción del 100 % para aquellos contribuyentes que no superaban 125.000 € de base imponible, por lo que se elimina, al ser ya innecesaria.

Con esta medida se pretende mantener íntegro el patrimonio familiar y la capacidad económica de la familia, que pasa a perder, en muchas ocasiones, la renta que aportaba la persona fallecida. Se opta por el incremento de las reducciones personales y no por la completa supresión de la tributación, dado que Galicia ya cuenta con un tipo de gravamen reducido para la transmisión de padres a hijos (máximo del 18 %) frente a

parentescos más lejanos. El preámbulo de la ley pone de relieve que la existencia de pactos sucesorios en la Ley 2/2006, de derecho civil de Galicia –como el de mejora y el de la apartación–, permitirá en mayor medida que se beneficien de esta reducción quienes quieran entregar bienes en vida a sus descendientes como forma anticipada de la herencia a percibir.

Los ámbitos en los que se han producido un mayor número de quejas relativas a menores de edad no difieren de años anteriores. Para su exposición ordenada podemos sistematizar los siguientes asuntos: los problemas denunciados por el personal educativo del centro Santo Anxo de Rábade (Lugo); quejas relativas al funcionamiento de algunos centros de protección; las disfunciones en los informes psicosociales del Imelga; la falta de apoyo económico suficiente en los acogimientos en familia extensa y los problemas derivados de la guarda, custodia y régimen de vistas en rupturas traumáticas entre los progenitores. Estos asuntos serán abordados al examinar nuestra actividad de supervisión.

En este apartado introductorio es necesario llamar la atención sobre un gravísimo problema de salud pública en torno al que existe todavía una inexplicable tolerancia. Nos referimos al consumo de alcohol por menores de edad, que desde hace unos años es una situación que queda cubierta por la práctica social generalizada del consumo masivo de alcohol por jóvenes en los “botellones”. El hecho de haber alcanzado la mayoría de edad no implica que la sociedad deba permanecer pasiva ante un patrón de consumo intensivo de alcohol como ámbito normal de socialización y forma aceptada de ocio nocturno de las personas jóvenes. Desde el Ministerio de Sanidad se ha anunciado en el Congreso la intención del Gobierno de acabar con esta lacra social con una serie de medidas entre las que destaca el desarrollo de una Ley de Prevención del Consumo de Alcohol por Menores de Edad.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas relativas a actuaciones administrativas en el ámbito de las personas menores de edad ha descendido levemente este año, pasando de 50 expedientes en 2015 a 43 asuntos registrados en 2015. El número de reclamantes asciende a 63, debido a la presentación colectiva de quejas por parte de varios miembros del personal educativo del Centro de Menores Santo Anxo de Rábade, en Lugo, a las que haremos referencia en el apartado relativo a la actividad de supervisión en esta área.

Las cifras, como indicamos ya en otros informes, se corresponden con el contexto propio de las quejas relacionadas con personas menores. Sin embargo, son mayoritariamente personas adultas quienes promueven quejas ante esta institución por considerar vulnerados los derechos de menores o por actuaciones administrativas irregulares o lesivas de su interés.

Las quejas inadmitidas, ocho, lo fueron por los siguientes motivos: en una de ellas se denunciaba una situación jurídica entre particulares; otra se basaba en el incumplimiento de un régimen de vistas pactado por los progenitores en el CIMEGA. Los acuerdos de mediación son plenamente válidos entre las partes pero carecen de la obligatoriedad y de la eficacia jurídica que tiene una resolución judicial o un acuerdo elevado a escritura pública. Por ello, le sugerimos que procurase elevar a público el acuerdo por medio de una escritura pública notarial o que solicitase su homologación judicial para que tuviera plena ejecutividad todo lo acordado. Dos de las quejas, relativas al título o a la consideración de familias numerosas, no reflejaban ninguna actuación administrativa irregular sino el descuerdo de las personas promotoras de dichos expedientes con el ámbito normativo de la ley, por derivarse, en su caso, ciertos perjuicios; en otros dos expedientes, los asuntos estaban ya en vía judicial y, finalmente, dos expedientes de queja no acreditaban ninguna actuación administrativa previa que esta institución pudiera supervisar.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	63		43	
Admitidas	55	87,30 %	35	81,39 %
No admitidas	8	12,70 %	8	18,61 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0,00 %	0	0,00 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
	Concluidas	48	87,27%	28
En trámite	7	12,73%	7	20 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y resueltas en 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2015	19	2	21	20	1

Con fecha de 4 de enero de 2016 se acordó la inadmisión de una queja masiva presentada a finales de 2015 por la llamada Plataforma Gaditana de Defensa Animal (expedientes Q/35824/15 a Q/39293/15), reclamaciones que tenían por objeto impedir la participación de menores en actividades taurinas. Las quejas fueron inadmitidas por estar fuera de nuestro ámbito de supervisión, aunque se hizo constar que la institución lleva a cabo las actuaciones que corresponden en caso de actividades en nuestra comunidad autónoma que supongan cualquier tipo de maltrato animal, se realicen o no en presencia de menores.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Problemas denunciados por el personal educativo del centro Santo Anxo de Rábade (Lugo)

El escrito de queja presentado manifestaba que desde 1953, este centro de menores ha venido desarrollando su labor educativa con menores de características especiales y que en esas seis décadas, el espacio físico del centro ha ido evolucionando al tiempo que lo hacían los menores y el equipo educativo. Inicialmente, varios centros de características similares atendían a los menores de su propia provincia, especialmente a aquellos niños que por sus características no tenían cabida en otros centros de protección. El personal

educativo del centro de Lugo señalaba que, de los cuatro centros de Galicia, uno se reconvirtió en un centro para el cumplimiento de medidas judiciales de internamiento (el centro Avelino Montero de Pontevedra), el de la provincia de A Coruña pasó a manos privadas (Concepción Arenal, Palavea) y el tercero (centro Montealegre, en Ourense) cerró para la realización de obras, que seis años después, según parece, no han finalizado. Por lo tanto el centro Santo Anxo da Garda, en Rábade, es actualmente un centro único que presta atención a menores de toda Galicia.

El perfil de menores también ha ido cambiando. En algún momento han convivido menores con medidas judiciales de internamiento con otros del sistema de protección, situación que cesó en 2001 con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. El grupo de menores residentes se caracteriza por la indefinición. Se trabaja con chicos y chicas que han agotado otros recursos de protección, menores con problemas de conducta, con comportamientos delictivos (muchos de ellos cumpliendo medidas judiciales en medio abierto: libertades vigiladas, prestación de servicios a la comunidad, o convivencias con grupo educativo), menores detenidos o internados por llamadas al teléfono de la infancia (con conductas violentas o agresivas) a la espera de que se valore su situación y otros con una problemática más propia de un centro terapéutico.

La estructura física del centro se fue modificando en función de las necesidades de cada momento. Las 32 plazas actuales se distribuyen en dos plantas que acogen cuatro módulos o secciones, tres para chicos y una para chicas, situada en la planta baja. Todas las secciones cuentan con cuatro habitaciones dobles, baños de uso común, un espacio de ocio y un despacho. Además existe un quinto espacio denominado MES (Módulo de Especial Seguimiento, construido en el año 2000 y posteriormente reformado en 2006), en respuesta a la necesidad de separar a aquellos menores que muestran una conducta especialmente violenta con riesgo para su propia integridad física o la de otras personas (compañeros, personal educativo...). El centro está rodeado de una finca de doce hectáreas, que contiene otras instalaciones como un instituto para los menores internados, un polideportivo, una granja, una vivienda y un campo de fútbol. La finca está rodeada con un cerramiento de poca altura excepto por la zona de la fachada que da acceso al edificio principal. Los menores y el personal del centro conviven con distintos tipos de animales como resultado de un proyecto educativo medioambiental que se viene desarrollando desde hace décadas, y que fue galardonado con el primer premio en la primera edición Voz Natura de la Voz de Galicia y reconocido desde distintos organismos como el Valedor do Pobo.

El personal educativo del centro Santo Anxo considera que se están vulnerando los derechos de los menores internados en esa institución, ya que el trato individualizado que la ley establece que deben recibir se ve imposibilitado por la mezcla de perfiles con la que se encuentran a diario, teniendo que convivir en el mismo espacio y, en ocasiones, compartir habitación jóvenes con problemáticas diversas: trastornos conductuales, consumos de tóxicos, conductas delictivas, violencia paterno-filial, abusadores, víctimas de abuso, niños con discapacidad... ; siendo cada vez más frecuentes los ingresos de niños menores de 14 años, edad mínima establecida por la administración para el internamiento en el centro.

El hecho de estar funcionando como unidad de primera acogida, de centro para trastornos de conducta, de centro terapéutico..., menoscaba el derecho de los menores a ser internados en un centro específico adecuado a sus características. Este aspecto ha sido corroborado, según se indica en la queja, por la Fiscalía de Menores de Lugo, en escrito de 24 de noviembre de 2015 (con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2015 y de la Ley 26/2015), en el que se opone a que ese centro sea utilizado como centro de primera acogida, argumentando que no resulta adecuado que menores sin pronóstico convivan, aunque sea temporalmente, con internos con problemas de conducta

Los menores que viven en ese centro reciben un trato desigual con respecto a menores que están internados en cumplimiento de medidas judiciales, ya que éstos pueden ejercer su derecho a estar en el centro más próximo a su domicilio (art. 46, Ley Orgánica 5/2000 de 12 de enero), mientras que los internos en Rábade pasan en algunos casos más de seis horas para acudir de permiso a sus domicilios familiares.

Respecto al personal, actualmente el centro cuenta con un director y un subdirector, dieciocho educadores, cuatro cocineras, dos auxiliares de cocina, dos peones, un celador, un encargado de mantenimiento, dos veladores nocturnos y dos vigilantes de seguridad en cada turno (de una empresa concertada).

La queja indica que la administración no ha reconocido oficialmente el carácter excepcional de ese centro, constando únicamente como centro de protección y reconocido extraoficialmente como centro de "protección difícil" –tal y como se describe en el informe del Valedor do Pobo "*Menores vulnerables: desprotección y responsabilidad penal*"–, así como en otros documentos administrativos y judiciales. Esta situación se ha sostenido durante muchos años, fundamentada en la confianza que ofrecía el hecho de que la administración mantiene y permite en ese centro una serie de elementos

constructivos de seguridad inexistentes en otros centros de protección, contrata y paga la presencia constante de personal de vigilancia y seguridad (desde 1999), y permite un régimen disciplinario severo. Por otra parte, se imparten enseñanzas regladas en el centro en lugar de que los internos sean escolarizados en los institutos del entorno, tal y como establece la ley.

En los últimos tiempos, el personal ha visto aumentadas sus responsabilidades laborales, ya que la mezcla de distintos perfiles de menores ha obligado a asumir tareas como, por ejemplo, la administración de todo tipo de medicación, incluida la psiquiátrica. Esas exigencias han venido acompañadas de la percepción por parte del equipo educativo de una falta de confianza en su labor y en el proyecto educativo llevado a cabo en este centro, que concluyó en su momento con el cese del director y que ha alterado de manera significativa el desarrollo de su trabajo. En realidad, tras esa supuesta falta de confianza se esconde un conflicto entre los vigilantes de la empresa privada que cubre la seguridad del centro y uno de los veladores nocturnos, conflicto del que desde hacía tiempo se venía informando a los superiores y que derivó en una investigación judicial por una denuncia entre ellos. Tanto unos como otros continúan prestando servicios en el centro, manteniéndose la esencia del conflicto. En el caso de los vigilantes, después de haber faltado al respeto gravemente a esa institución durante sus demandas laborales. Este hecho también fue notificado a la Jefatura Territorial de la Consellería de Política Social, según se indica en el escrito de queja.

El personal educativo manifiesta que este aumento de responsabilidades y de carga de trabajo se ha realizado siempre con una dotación de personal muy inferior al que se permite a otros establecimientos similares concertados a empresas privadas y que igualmente paga la Xunta. Ponen como ejemplo el centro Monteledo, en Ourense, con un número de internos poco superior al centro de Lugo (36 plazas) y que está dotado de un director, un subdirector, tres coordinadores, treinta y dos educadores, un médico, un psicólogo y otro a media jornada, un trabajador social y otro a media jornada, sin hablar del personal de seguridad de un mínimo de ocho por día. Todo ello en un centro de régimen cerrado y por lo tanto un entorno más controlado. Otro ejemplo que señala el escrito de queja son los cuatro vigilantes con los que cuenta el centro Avelino Montero de Pontevedra.

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2015 de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley Orgánica 26/2015 de 28 de julio, por primera vez la legislación contempla la existencia de los denominados "centros de protección específicos para menores con problemas de conducta". En esa ley se regulan

cuestiones propias del funcionamiento de estos centros como medidas de seguridad, contención y aislamiento, registros personales y materiales, la administración de medicaciones, o el régimen de vistas, salidas o comunicaciones.

En esa tipología de centro y su funcionamiento, el personal educativo del centro de Lugo encuentra numerosas coincidencias que vienen a dar forma a su carácter excepcional como son el perfil de los menores, ser centro de referencia para menores con conductas agresivas o violentas, la autorización judicial preceptiva para el internamiento en el Santo Anxo, la presencia de personal de vigilancia o la existencia del MES.

En definitiva, la queja ponía de relieve la solicitud del personal educativo de que se clarificase la tipología del centro, en consonancia con un perfil de menor determinado, para poder adecuar todas las actuaciones a la legislación aplicable, en función de su configuración administrativa. Otra demanda del personal se refería a la cobertura del seguro de los vehículos que se manejan para trasladar a los menores. Finalmente, indicaban que se les había instado de manera verbal a elaborar un nuevo Proyecto Educativo de Centro, nuevamente como "centro de protección difícil", es decir, con una tipología de centro inexistente y sin que existiera una normativa de referencia.

El informe que remitió la Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica de la Consellería de Política Social recoge en su primera parte consideraciones generales sobre el sistema de protección de menores.

Esta primera parte del informe no contiene ningún análisis de la situación objeto de la queja sino consideraciones de orden legal y técnico sobre los centros de protección de menores. A continuación el informe se refiere al Centro de Menores Santo Anxo da Garda, de Rábade, señalando que es un centro residencial de protección de menores, de titularidad y gestión pública, con la tipología de centro de reeducación y con una capacidad de 32 plazas. En él se presta acogimiento residencial a menores de edad que se encuentran bajo la guarda o la tutela de la administración pública, por provenir de una situación de riesgo o de desamparo en su núcleo familiar. Dentro de este perfil, los usuarios de este centro son chicos y chicas normalmente de 14 años o más, que requieren de una intervención especializada por presentar problemas de conducta, actitudes violentas, falta de acatamiento de las normas, etc. que desaconsejan su convivencia con niños más pequeños en otros centros residenciales.

El ingreso de menores que aún no cumplieron los 14 años en este centro, según la administración, es excepcional, y se acuerda tras valorar todos los recursos de la red de

protección y después de haber evaluado las circunstancias personales y socio-familiares del menor en cuestión.

La consellería indica que el centro Santo Anxo no es el único centro que presta atención a menores de toda Galicia, ya que por su especialidad también atiende a menores de toda la comunidad autónoma la Minirresidencia Chavea, en Vilagarcía.

Es cierto que el perfil de los menores necesitados de protección administrativa ha ido cambiando y que cada vez es mayor el número de niñas y niños que, en edades cada vez más tempranas, manifiestan un carácter violento y conflictivo, a los que se da respuesta desde toda la red de recursos de protección. Sin embargo, esto no puede servir como excusa para no realizar una intervención educativa individualizada para cada uno de ellos ni para no administrar la medicación prescrita por los facultativos, tal y como exige la normativa de protección de menores de forma expresa tras la última modificación legal.

También es cierto que Santo Anxo da Garda es el centro de referencia para el internamiento de menores con carácter de urgencia, pero únicamente para jóvenes de más de 14 años cuando el objeto del ingreso sea una detención por conducta violenta o el menor muestre una conducta agresiva, en consonancia con la tipología del centro.

En cambio, la administración rechaza que no se reconozca el carácter excepcional del centro ya que en 2013, la Subdirección General de Familia y Menores informó sobre la tipología y la normativa aplicable al centro en idéntico sentido que en el informe remitido a esta institución.

Entre los centros mencionados en el escrito de queja, dos están dedicados a la ejecución de medidas judiciales de internamiento como son los centros Monteledo, en Ourense, y Avelino Montero, en Pontevedra. Estos centros deben cumplir unos requisitos diferentes y más estrictos, desde el punto de vista estructural y de recursos humanos, que los de los centros de protección, en aplicación del Decreto 329/2005, de 28 de julio, y de la normativa penitenciaria estatal. Determinadas tipologías de centros se han visto afectadas por las recientes leyes que modifican el sistema de protección a la infancia y adolescencia.

En el informe remitido por la administración se explica el origen de los conflictos con la seguridad privada, que surgieron en 2012 por un problema de la empresa de seguridad con los trabajadores. Los problemas de reprodujeron en 2013, cuando ya se había contratado a una nueva empresa. En 2014 se adjudicó el contrato a otra empresa de

seguridad, con la que no fue posible establecer un protocolo de actuación para definir con detalle el ámbito de actuación de los guardias de seguridad privada y de los vigilantes nocturnos con los que cuenta el centro. Las funciones que corresponden a los vigilantes nocturnos se regulan, en general, por un Convenio colectivo de 1987 y por un documento de la dirección del centro, actualizado en 2014, que organiza estas funciones de forma más concreta. En particular, y de acuerdo con este documento, corresponde al vigilante nocturno valorar las peticiones que efectúan los menores; en su caso, atenderlas, y avisar al director o a los servicios sanitarios. Respecto de las funciones de los vigilantes de seguridad privada, se regulan en el pliego de prescripciones técnicas del contrato de servicio de vigilancia.

No obstante, durante el período en que la empresa contratada en 2014 prestó servicios en el centro fue constante la tensión entre uno de los vigilantes nocturnos de la Xunta de Galicia y los vigilantes de seguridad privada, como consta en los partes de incidencias del centro de los últimos tres años. Todo esto, dio lugar, por una parte, a la incoación de un procedimiento judicial, que finalizó con el sobreseimiento provisional y archivo de las actuaciones por auto de 17 de agosto de 2015; y, por otra, a instancias de la Fiscalía Provincial de Lugo, a la apertura de un expediente informativo que instruyó la Jefatura Territorial de la consellería en Lugo y del que se concluyó la improcedencia de la apertura de un expediente disciplinario al vigilante nocturno.

En el mes de enero de 2016, se contrató una nueva empresa de vigilancia privada, con la que se pretendía establecer un protocolo de actuación que concretase las funciones que corresponde realizar a los vigilantes de seguridad. Tras nuevos incidentes en 2016, se acordó tramitar un expediente disciplinario. Con el fin de evitar nuevos conflictos de personal, la Consellería de Política Social incrementó el número de educadores, contratando a tres desde el 23 de marzo de 2016 con el fin de que haya presencia de un educador en el centro por la noche que asuma la responsabilidad que en la actualidad corresponde a los vigilantes nocturnos del centro.

Ante las solicitudes de información del personal del centro sobre la cobertura de seguros de vehículos y las funciones del educador en relación con la conducción, la Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica emitió un informe, que se remitió al personal del centro y que recoge las funciones y coberturas en los siguientes términos:

Respecto de las funciones del personal, el II Convenio Estatal de Reforma Juvenil y Protección de Menores, publicado por Resolución de la Dirección General de Empleo del 13.11.2012, establece las competencias de los educadores, entre las que figuran:

- Realizar las tareas educativas con los menores y las familias siendo los responsables de estos.
- Participar, junto con los técnicos y bajo la dirección del director, en el proceso educativo del menor, realizando funciones de orientación, programación, ejecución y evaluación.
- Organizar la vida cotidiana y atender las necesidades de los menores de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente, en orden a favorecer el desarrollo integral del menor.
- Elaborar proyectos específicos en función de las necesidades de los menores en sus salidas al exterior, cuando así se establezca, tanto para la realización de actividades educativas, formativas, laborales, sanitarias, de ocio y tiempo libre, como para la realización de trámites administrativos y judiciales.

Asimismo, el Convenio colectivo suscrito entre el personal laboral de protección de menores y la Consellería de Presidencia, publicado por la Resolución de la Dirección General de Trabajo de 30 de julio de 1987, le asigna al educador las funciones de tutor y asesor de estudios, correspondiéndole promover, orientar y controlar el conjunto de actividades del menor. Debe procurar realizar un programa de actuaciones que permita asegurar el desarrollo integral del menor y que favorezca la inserción social de este.

Respecto del director del centro, como responsable directo de la organización del trabajo, señalará las tareas que corresponde realizar a cada trabajador, adecuadas al puesto de trabajo que se le haya asignado.

Por su parte, la Orden de 1 de agosto de 1996, determina entre los deberes del personal velar por el respeto a los derechos de los menores recogidos en la legislación vigente y el cumplimiento de las tareas y responsabilidades derivadas de su puesto de trabajo.

El informe puso de manifiesto la triple cobertura de la responsabilidad civil profesional de los educadores de los centros de protección tiene una triple cobertura, informando de las diferentes pólizas suscritas. Además, los pliegos de prescripciones técnicas de los contratos de servicios para la ejecución de programas de acogimiento residencial, respecto del personal de las entidades contratadas para este fin, recogen específicamente

la función de la conducción de vehículos. Por este motivo, precisamente, dentro de las retribuciones propias del personal educador figura el plus de conducción. Asimismo, el personal que realiza estas funciones está cubierto por las pólizas de seguros de responsabilidad civil.

El informe finaliza indicando que la Ley orgánica 8/2015, de 22 de julio, regula por primera vez los centros de protección específica para menores con problemas de conducta, dando cobertura legal a los recursos existentes con anterioridad a los que se les aplicaba el "Protocolo de actuación en centros y residencias con menores diagnosticados de trastornos de conducta", acordado por la Comisión Interautonómica de Directores Generales de Infancia. Resta, por tanto, a la Xunta de Galicia adaptar la normativa reglamentaria de centros.

Por nuestra parte, formulamos a la Consellería de Política Social las siguientes recomendaciones:

-En primer término, se trata de un centro de titularidad autonómica. Los problemas entre los guardias de seguridad privada y los vigilantes nocturnos del centro deberían ser solucionados de forma urgente. Se trata de uno de los ámbitos más sensibles del centro, con repercusión directa en la seguridad y en el bienestar de residentes y trabajadores. Carece de justificación que estos conflictos se estén prolongando cerca de cuatro años y con cuatro empresas de seguridad distintas.

-En segundo lugar, hay que abordar con urgencia el desarrollo reglamentario de los centros específicos para menores con problemas de conducta entre los que tendría encaje el centro Santo Anxo al ser la tipología más adaptada al perfil de los menores que residen en él. La comunicación de la tipología que hizo la consellería al centro en 2013 debe ser ajustada al marco normativo actual, derivado del nuevo sistema de protección de menores.

-En tercer lugar, en la medida de lo posible, se deben adoptar las medidas necesarias para que los usuarios del centro dispongan de todos los recursos personales precisos para dar la mejor respuesta educativa y de atención. En este sentido, sería adecuado que la consellería analizara:

-cuál es el perfil de los usuarios, evitando que convivan menores con problemas de conducta con otro perfil de menores que precisan recursos muy específicos a pesar de que no tengan impuestas medidas judiciales, o con menores que presentan problemas

que precisan internamientos terapéuticos. En este punto, entendemos que con la entrada en vigor de un marco normativo que modifica esencialmente el sistema de protección, sería conveniente hacer una profunda reorganización de la red de centros. Como parte de esta reorganización, sugerimos a la Consellería de Política Social que considerase la necesidad de un centro específico para menores con problemas de conducta en el sur de la comunidad autónoma para facilitar la cercanía de los residentes con sus familias, evitando largos desplazamientos al centro de Rábade.

-que se acordara con la dirección, con los educadores y el resto del personal del centro las necesidades ordinarias y extraordinarias de desplazamientos de los menores en los vehículos de los que se dispone en el centro y que en cada caso se determinase quién es el personal responsable de esta tarea y las coberturas pertinentes.

-sobre el perfil de los ingresos, la Consellería de Política Social debería tomar en consideración las valoraciones de la Fiscalía de Menores de Lugo de 24 de noviembre de 2015 sobre la configuración del centro como de primera acogida.

Con retraso sobre los plazos legales, la consellería respondió a esta resolución, en cada uno de sus apartados. En relación con la primera recomendación de proceder a dar solución a los problemas entre los guardias de seguridad privada y los vigilantes nocturnos del centro, los conflictos con la seguridad privada se producen desde el año 2012 y desde entonces la consellería entiende que se han realizado todas las actuaciones necesarias para procurar que la relación entre la seguridad pública y la privada del centro sea la adecuada, en primer término resolviendo los contratos con las empresas que incumplían sus deberes contractuales y, posteriormente, manteniendo reuniones con la nueva empresa de seguridad para establecer las pautas de funcionamiento adecuadas para garantizar la seguridad de los menores y mejorar el clima de trabajo de los profesionales. Además, se incrementó el número de educadores, contratando a tres desde el mes de marzo de 2016.

La convivencia de dos formas de gestión en la prestación de un servicio a veces genera tensiones por las diferentes regulaciones laborales a las que se sujetan los distintos profesionales. Es labor de la dirección del centro y de la administración autonómica procurar resolver las diferencias que vayan surgiendo. Los conflictos de personal son frecuentes en todos los entornos laborales y en todos los servicios prestados por la administración y no son exclusivos de este centro y se trabaja para que el funcionamiento del centro sea adecuado y no repercuta en la calidad del servicio que se presta.

En lo relativo a la necesidad de abordar con urgencia la normativa reguladora de los centros específicos para menores con problemas de conducta, la Consellería de Política Social comparte el criterio de esta defensoría.

De hecho, ya se están estudiando los diferentes aspectos de la normativa estatal que deben ser incorporados a la normativa gallega y aquellos puntos que hay que modificar.

En este sentido, la Ley orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia introduce en la Ley orgánica 1/1996, de 15 de junio, de protección jurídica del menor, un capítulo IV, en el título II, comprensivo de los artículos 25 a 35, dedicado a los centros de protección específicos de menores con problemas de conducta. Aunque la mayoría de las previsiones de este capítulo sean de directa aplicación, prevé la existencia de un régimen disciplinario, que debe ser fijado por la normativa autonómica. Pues bien, en el ordenamiento jurídico español, el establecimiento de faltas y sanciones requiere la aprobación de una norma con rango de ley. Además de la regulación de este régimen disciplinario, la Comunidad Autónoma tiene que adaptar toda la normativa de protección de la infancia y la adolescencia a las leyes estatales, y debe incorporarse en una única ley autonómica. Se trata de una labor que requiere tiempo de reflexión y de tramitación como se comprueba en el hecho de que el resto de las comunidades autónomas tampoco han procedido con carácter inmediato a la modificación de sus normas.

La Dirección Xeral de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica manifiesta que comparte la necesidad de realizar un análisis sobre la adaptación de la red de centros a las necesidades actuales de los menores del sistema de protección. En este sentido, la Estrategia Gallega para la Infancia y la Adolescencia, pendiente de aprobación, recoge esta actuación entre las medidas a desarrollar.

Asimismo, se están ultimando las obras de acondicionamiento del Centro Montealegre, en Ourense, y está previsto ponerlo en funcionamiento en los próximos meses.

Por lo que respecta a los ingresos urgentes, la nueva normativa de protección de menores recoge la figura de la guarda provisional, precisamente para dar cobertura a las situaciones de urgencia, que la administración ya había organizado a través de una circular interna.

Esta circular regula los internamientos de los menores que se producen con carácter urgente fuera de los horarios de trabajo de los Equipos Técnicos del Menor (fundamentalmente noches, fines de semana y festivos). Conforme a esta instrucción, el Centro Santo Anxo de la Garda es centro de referencia para ingresos urgentes de jóvenes de más de 14 años de las provincias de A Coruña y Lugo cuando el objeto del ingreso sea una detención por conducta violenta o el menor muestre una conducta violenta o agresiva.

La Consellería de Política Social muestra la voluntad de acometer las reformas normativas que sean precisas para adaptar los centros de menores de nuestra comunidad al nuevo marco jurídico e impulsar, de acuerdo con los procedimientos establecidos, el régimen de los centros de protección específicos de menores con problemas de conducta.

2. Quejas relativas al funcionamiento de algunos centros del sistema de protección

Le corresponde a la Xunta de Galicia la asunción de la tutela de los menores que se encuentren en situación de desamparo y el ejercicio de la guarda en los supuestos determinados por las leyes de atención y protección de la infancia (art. 61 y 64 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia).

El acogimiento es el modo de ejercicio de la guarda como medida de protección, y consiste en el alojamiento y atención de un menor en un centro, en su modalidad residencial (art. 68 Ley 3/2011).

El acogimiento residencial comporta el ingreso de un menor en un centro con objeto de recibir la atención, la educación y la formación idóneas que, al menos temporalmente, no le puede proporcionar su propia familia (art. 71 de la Ley 3/2011). Durante el tiempo que dure el internamiento se procurará que las relaciones familiares y sociales del menor sufran las menores alteraciones, manteniéndolo lo más cerca posible de su entorno y atendiendo en todo momento a su reintegración en la propia familia de origen, salvo que esto no convenga al interés del propio niño (art. 65 de la Ley 3/2011).

La medida de acogimiento residencial se mantiene por el tiempo estrictamente necesario y se ha de promover la integración del menor en el entorno social y la accesibilidad a los sistemas ordinarios educativos, sanitarios y laborales, procurándose, siempre que redunde en interés del menor, la convivencia y la relación entre hermanos, excepto que esta resulte perjudicial para el menor.

Los menores acogidos en centros han de ser objeto de un tratamiento educativo individualizado que tendrá en cuenta sus circunstancias personales y socio-familiares y que se reflejará en un proyecto educativo para cada menor (art. 59 y 60 del Decreto 42/2000).

Los centros deben reproducir las condiciones de vida del menor de la forma más próxima a la de una familia normalizada, desde el formato de la vivienda hasta su atención integral y compensadora de sus deficiencias.

Así se prevé en el art. 3 del Decreto 329/2005, de 28 de julio, por el que se regulan los centros de menores y los centros de atención a la infancia. Todos los centros deberán proporcionar una atención integral basada en las siguientes prestaciones: mantenimiento, apoyo psicosocial y educativo, con particular atención a la promoción de la igualdad y a la eliminación de las discriminaciones entre chicos y chicas, seguimiento escolar, promoción de la salud, animación planificada del tiempo libre, formación en las habilidades sociales básicas y colaboración, apoyo y orientación a las familias de los menores. Los centros residenciales además proporcionarán alojamiento (art. 7 del Decreto 329/2005).

En relación con los menores en acogimiento residencial, las Entidades Públicas y los servicios y centros donde se encuentren deberán actuar conforme a los principios rectores de las leyes de protección de infancia, con pleno respeto a los derechos de los menores acogidos. Todos los centros de atención a menores cuentan con un proyecto educativo general y un reglamento de régimen interno, cuyos contenidos mínimos deben atenerse a lo establecido en la normativa por la que se regulen, debiendo respetar los derechos de los menores (art. 60 del Decreto 42/2000, de 7 de enero, por el que se refunde la normativa reguladora vigente en materia de familia, infancia y adolescencia).

En el reglamento de régimen interior quedan recogidos todos los aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del centro, incluyendo además los derechos y deberes de los menores, el régimen de salidas, visitas, correspondencia y comunicaciones telefónicas.

Este marco legal que acabamos de exponer se encuentra, en su aplicación práctica, con numerosas dificultades. La oficina del Valedor do Pobo ha recibido algunas quejas sobre

el funcionamiento de centros del sistema de protección (Q/216/16 relacionada con el expediente Q/13485/16; Q/64296/16). En algunos casos, son los progenitores u otros miembros de la familia quienes interfieren en las medidas de protección. Entre estos casos, uno de los que tuvo mayor resonancia afectó al centro de acogida de menores Hogar San José, de las Hermanas de la Caridad, en Vigo, centro privado religioso concertado con la Consellería de Política Social. Algunas informaciones en prensa se referían a un comportamiento, por parte de los responsables, que atentaría contra la integridad física y moral de los menores allí acogidos. El *Observatorio para a defensa dos dereitos e liberdades*, entidad promotora de la queja, enumeraba diversas actuaciones que consideraba idóneas para esclarecer lo sucedido, como una entrevista reservada con los menores; el examen del centro; la solicitud de testimonio de las actuaciones judiciales y de la Fiscalía archivadas, o las actuaciones íntegras de la Inspección de Centros de la Xunta de Galicia.

En el informe aportado por la consellería se señala que el centro de protección de menores está gestionado por la Fundación Casa de Caridad de Vigo-Hogar San José, inscrita en el Registro Unificado de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales (RUEPPS) y cuenta con permiso de inicio de actividades de 27 de enero de 1997. Tiene autorizadas 20 plazas residenciales y 12 plazas de centro de día.

En el mes de septiembre de 2016, el Consulado de Uruguay en Galicia entrega en la Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica un vídeo en el que un grupo de menores, entre los que se encuentran algunos internos del centro de menores Hogar San José, denuncian un supuesto maltrato por parte del equipo educativo del centro. En él aparecen seis menores y un adulto que se presenta como psicólogo e indica que va a realizar una grabación para presentar como prueba, porque un anterior informe que elaboró no fue aceptado como documento probatorio en un juicio anterior. El procedimiento al que hacía referencia era el expediente de protección de menores de cinco hermanos de origen uruguayo.

En el vídeo se aprecia como el adulto dirige la conversación hasta conseguir que los menores declaren sobre el trato recibido en el centro, insistiendo especialmente en los puntos que él estima necesario destacar.

Se dio traslado del vídeo a la Subdirección de Inspección y Acreditación de Centros de Servicios Sociales para que realizara las investigaciones oportunas. Al mismo tiempo se contactó telefónicamente con la Fiscalía de Menores para remitir el vídeo, desde donde informan que ya disponían de él a través de la Fiscalía General del Estado.

Paralelamente, el Equipo Técnico del Menor de la Jefatura Territorial de Vigo toma declaración a cuatro menores atendidos en el centro que aparecen en el vídeo y a los cinco hermanos anteriormente citados, de los que solamente los dos mayores aparecen en el vídeo. Los cuatro menores que no son los hermanos uruguayos manifiestan que se sintieron manipulados por el padre de estos y por el psicólogo para participar en el vídeo. De las distintas comparecencias de los menores y de las conversaciones que estos tienen con el equipo educativo del centro en los días siguientes, se pone de manifiesto que en estas actuaciones existe una clara influencia del padre de los menores uruguayos.

En el Servicio de Menores de la Jefatura Territorial de Vigo se abrió expediente a estos cinco hermanos en diciembre de 2008 tras la comunicación del juzgado para que se procediera a valorar una posible situación de riesgo de los menores, estableciéndose una medida de apoyo a la familia.

El informe explica con detalle la situación de esta familia. El padre se había opuesto a las resoluciones administrativas de protección dictadas sobre sus hijos, que fueron desestimadas en todas las instancias judiciales (sentencias del Juzgado de 1ª instancia nº 5 de Pontevedra de 13 de febrero de 2015, y de la Audiencia Provincial de Pontevedra de 18 de noviembre de 2015). Por lo tanto, la justicia avaló y ratificó la actuación de la Xunta de Galicia, manteniendo la guarda de los menores en el Centro Hogar San José por entender que no existía el maltrato alegado por el padre e indicando en la propia resolución judicial que la credibilidad de las acusaciones recogidas apuntan a una manipulación paterna de la información, con el único objetivo de interferir y cuestionar las medidas adoptadas.

El equipo educativo del centro consideró que no era posible reconducir la situación de estos menores desde su recurso. El constante intento del progenitor de desacreditar al centro repercutía directamente sobre los menores y tenía como consecuencia que el personal quedase totalmente desautorizado, resultando infructuosos los intentos de retomar la normalidad en la convivencia y en la vida de estos menores. La conducta del progenitor se considera muy nociva para el desarrollo de sus hijos, afectando a su integridad emocional, personal e incluso física.

Por estos dos motivos en el mes de diciembre de 2016 se acordó la suspensión cautelar del derecho de los menores a relacionarse con su padre y el traslado de centro de los menores.

De todo el anterior, se concluye que las acusaciones de maltrato recibido en el centro Hogar San José vinieron motivadas exclusivamente por el interés del padre de los menores de desacreditar a cualquier profesional o institución que interviniera en el expediente de protección de sus hijos. En todo momento la administración y los otros organismos implicados en este proceso actuaron en estricto cumplimiento de sus funciones, con profesionalidad y diligencia, aplicando la normativa reguladora de protección de la infancia y buscando en todo momento el interés superior de los menores.

Por lo que respecta al funcionamiento del Centro Hogar San José, se realizaron todas las actuaciones necesarias para comprobar la adecuada atención a los menores y el cumplimiento de la normativa vigente. Como consecuencia de estas, se les requirió para que corrigieran las actuaciones no educativas y la presentación de documentación administrativa. La última inspección realizada al centro constata que se produjeron los cambios necesarios. De todas las actuaciones realizadas se dio traslado a la Fiscalía de Menores de Vigo, con la que la Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica estuvo en todo momento coordinada.

En conclusión, no se acreditó en ningún momento en las investigaciones llevadas a cabo ninguna clase de maltrato a los menores en los términos que se hicieron públicos en determinados medios de comunicación.

3. Las disfunciones en los informes psicosociales del Imelga

En 2016 continuamos la tramitación de cuatro expedientes de queja abiertos el año anterior, uno de ellos la queja de oficio Q/12519/16, sobre la que seguimos recabando información al no ser suficientes las aclaraciones dadas por la administración, al tiempo que se iniciaron tres nuevos expedientes con un contenido análogo.

El Valedor do Pobo lleva varios años llamando la atención sobre la vulneración de los derechos de las personas que supone la insuficiencia o la inadecuación de los medios personales destinados a la asistencia técnica a los juzgados de familia en materia de informes psicológicos.

Se da, además, la circunstancia de que estos equipos psicosociales tienen el cometido de elaborar otros informes periciales psicológicos a solicitud de los juzgados, como sucede en los procedimientos de violencia contra la mujer, o las exploraciones de menores que deben ser valorados. Los equipos psicosociales dependen orgánicamente de la Dirección Xeral de Xustiza, de la Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, y funcionalmente, de los juzgados de familia.

Los informes psicosociales se siguen encomendando por parte de los órganos judiciales prioritariamente al Imelga, que continúa acumulando retrasos y denuncias en cuanto a la falta de especialización de las personas que forman los equipos en psicología forense y, particularmente, en psicología jurídica del menor. En todos los casos, están compuestos por un psicólogo y un trabajador social.

La fórmula de adscripción de los equipos psicosociales no es común en toda España. En Galicia están integrados en el Instituto de Medicina Legal pero en otras comunidades autónomas se ha optado por otros sistemas de dependencia orgánica. Esta cuestión termina por resultar problemática ya que muchos órganos judiciales de Galicia recurren exclusivamente al Imelga para la emisión de informes periciales, lo que ocasiona una sobrecarga de trabajo y retrasos inaceptables cuando está en juego la decisión judicial sobre guarda y custodia o sobre el régimen de visitas; el hecho de que estas se acuerden en punto de encuentro, tuteladas o supervisadas; el cambio de medidas y otras muchas decisiones judiciales sobre los menores y las relaciones con sus progenitores y otros parientes que se fundan técnicamente en el contenido de estos informes.

La Dirección Xeral de Xustiza pone de manifiesto el complemento fundamental que supone la Unidad de Psicología Forense de la Universidad de Santiago de Compostela, con la que anualmente la Dirección Xeral de Xustiza mantiene un contrato para la prestación del servicio de asistencia psicológica forense; y el Colegio Oficial de Psicología de Galicia a través del protocolo de colaboración suscrito en el ámbito del turno de asistencia pericial a la Administración de Justicia, contribuyendo así desde la administración a una mayor dotación de los medios precisos en las pruebas periciales en general, y las de psicología forense en particular, que cobran una especial importancia en los procedimientos judiciales relacionados con el Derecho de Familia y violencia de género. Sin embargo, hay una cierta inercia en muchos órganos judiciales a solicitar los informes al Imelga. La cuestión no se justifica por la especialización de estos equipos ya que este es, precisamente, uno de los puntos problemáticos.

La falta de especialización en psicología forense y, muy especialmente, en lo que se ha venido denominando psicología jurídica del menor es una de las cuestiones que aflora en la tramitación de las quejas sobre esta cuestión. Los equipos psicosociales dependen de cada una de las siete subdirecciones territoriales en las que se estructura el Imelga: A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra y Vigo, abarcando distintas zonas territoriales y partidos judiciales. La falta de especialización parece derivar del propio sistema de provisión de estos equipos. En un principio, en el Real Decreto 233/1998, de 16 de febrero, por lo que se ampliaron las funciones, los servicios y los medios traspasados y asumidos por la Comunidad Autónoma de Galicia, la ampliación incluyó expresamente las funciones y los servicios del Instituto de Medicina Legal. La Xunta de Galicia creó el Instituto de Medicina Legal de Galicia (Imelga) a través del Decreto 119/2005, de 6 de mayo; y en virtud de la Orden de 23 de marzo de 2006, entró en funcionamiento, dotándolo así de una estructura orgánica adaptada a las necesidades de la Comunidad Autónoma, y adscribiéndolo a la Consellería competente en materia de justicia.

Expresamente, en las disposiciones transitorias del dicho decreto se establecía que la estructura orgánica del Imelga se desarrollaría de manera progresiva, según lo permitieran las disponibilidades presupuestarias y conforme a las relaciones de puestos de trabajo de personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en Galicia (actualmente, Orden de 18 de febrero de 2015 por la que se publica la relación de puestos de trabajo del Instituto de Medicina Legal de Galicia), y del personal laboral de la Consellería competente en materia de justicia, que integrarían la plantilla del Imelga. En una disposición transitoria se determinó que los psicólogos, personal laboral con centro de destino en los juzgados de primera instancia, familia y primera instancia e instrucción, quedarían integrados en el Instituto de Medicina Legal, en el ámbito de su respectiva subdirección, en la fecha de su entrada en funcionamiento, que tuvo lugar el 1 de abril de 2006.

El Real Decreto Legislativo 5/2015 que aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aplicado conjuntamente con sus respectivos convenios de personal laboral, es la norma básica que se aplica para el acceso de este personal. La plaza que se convoca es la de psicólogo, y no específicamente la de psicólogo forense componente del equipo psicosocial, de modo que quienes acceden a estos puestos son personal laboral de la Xunta de Galicia, susceptible de ocupar diferentes destinos. Lo mismo sucede con las sustituciones o las interinidades. No se producen en todo caso, para cubrir nuevas plazas o vacantes, procesos selectivos que valoren la especialidad en psicología forense sino que la evidente insuficiencia de los equipos lleva a que se refuercen a través de contratos eventuales por acumulación de tareas entre el personal

laboral del grupo I, categoría 6, que son titulados superiores psicólogos, en quienes se considera solo como mérito la experiencia o formación en psicología forense, no como requisito de admisión; en relación a los trabajadores sociales del grupo II, categoría 18, no se barema ningún tipo de formación específica.

La Dirección Xeral de Xustiza informó que en 2015 se reforzaron los equipos psicosociales con dos nuevos equipos en A Coruña, dos más en Santiago, uno más en Lugo y uno más Pontevedra -a través de la figura de la acumulación de tareas, al tratarse de personal laboral-, medidas que se encuentran actualmente vigentes.

Desde la consellería se solicitó la dotación económica necesaria para la contratación de un equipo psicosocial de refuerzo para Vigo y, además, para la consolidación de los seis equipos psicosociales que actualmente vienen prestando servicios en la modalidad de acumulación de tareas, y cuyo trabajo debe considerarse ya de tipo estructural. La dotación para esta nueva contratación y la consolidación de los dichos equipos está sujeta a la aprobación de la Consellería de Facenda, estando en fase de análisis actualmente.

Se siguen recibiendo quejas de personas inmersas en procesos judiciales de familia que denuncian parcialidad en la conclusión del informe, decisiones arbitrarias en cuanto a la duración o número de entrevistas, o criterios subjetivos.

En muchos casos, para valorar la idoneidad de un régimen de custodia, se contiene en los informes apreciaciones y opiniones personales de los técnicos derivadas de una única entrevista de apenas unos minutos.

No hay una vinculación a un órgano ante el que deban responder deontológicamente y muchos usuarios se encuentran indefensos ante informes que no tienen posibilidad de impugnar, que condicionarán de modo decisivo las decisiones que afecten a su familia y que tienen graves dificultades para ser objeto de contradicción en el ámbito de la prueba practicada (Q/953/16, Q/190/16).

Coincidimos con la oficina del Defensor del Pueblo en que es imprescindible un protocolo de actuación de los equipos psicosociales y la posibilidad de impugnar estos informes periciales en sede judicial en base a unos criterios objetivos. Como hemos venido señalando desde esta institución en los últimos informes, y se pone de manifiesto en una

recomendación de la defensora del Pueblo, se debe *incluir en los protocolos el número mínimo de personas que deben formar cada equipo psicosocial, cuál debe ser su formación teórica y su contribución al informe, así como los criterios y la metodología del proceso de evaluación psicosocial pericial y de la elaboración del informe resultado del mismo, tales como el número y duración de las entrevistas con cada una de las partes, los plazos en los que se debe elaborar la pericia, la obligatoriedad de la firma de los profesionales que intervienen, la estructura del informe, y la descripción de las pruebas realizadas, documentos utilizados y los fundamentos en los que se basa el informe, entre otras cuestiones que se consideren relevantes*. Es evidente que resulta un servicio controvertido y problemático que la administración tiene la responsabilidad de articular adecuadamente para evitar las graves consecuencias que tiene en el marco de las relaciones familiares (Q/190/16).

En la investigación llevada a cabo en el ámbito nacional por la oficina del Defensor del Pueblo se puso de manifiesto una situación problemática de estos peritos que deriva de legislación estatal básica en cuanto a la colegiación de los psicólogos. *“De acuerdo con el artículo 3.2 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales, es requisito indispensable para el ejercicio de las profesiones colegiadas hallarse incorporado al Colegio correspondiente cuando así lo establezca una ley estatal. La Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 25/2009, bajo el título “Vigencia de las obligaciones de colegiación”, establece que en el plazo máximo de doce meses desde su entrada en vigor, el Gobierno, previa consulta a las comunidades autónomas remitirá a las Cortes Generales un Proyecto de Ley que determine las profesiones para cuyo ejercicio es obligatoria la colegiación. Hasta la entrada en vigor de la mencionada Ley se mantienen las obligaciones de colegiación vigentes*.

El artículo 2 de la Ley 43/1979, de 31 de diciembre, de creación del Colegio Oficial de Psicólogos establece la obligación de estar incorporado a un Colegio Oficial de Psicólogos para el ejercicio de la profesión de psicólogo. No obstante, existe la duda de si es o no obligatoria su colegiación si actúan al servicio de una administración pública, ya que unas comunidades autónomas así lo exige y otras no.

La Abogacía del Estado ha sostenido en su Informe 49/2014 que los profesionales vinculados con las administraciones públicas mediante relación de servicios funcional o laboral no precisarán de colegiación para el ejercicio de actividades que, aun siendo propias de su profesión, tienen como destinataria de las mismas a la propia administración, en este caso a la administración de justicia. Los psicólogos que componen los equipos psicosociales actúan por orden directa de un juez, al que se entrega el informe,

y ante el cual deben ratificar la pericia. Por ello, solo sería obligatoria la colegiación de los psicólogos para el ejercicio privado de la profesión, pero no en los casos en los que actúa vinculado con la administración pública. En tanto que personal laboral o funcional al servicio de la administración están sujetos a los principios de actuación y al régimen disciplinario previsto en las normas sobre la función pública de cada comunidad autónoma, al texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público y corresponde al órgano administrativo del que dependen la depuración de las responsabilidades en las que pudieran incurrir.

El régimen de colegiación obligatoria y sus excepciones corresponde al legislador estatal, razón competencial por la que el Tribunal Constitucional ha anulado varias leyes autonómicas que excluían de colegiación obligatoria a los funcionarios y empleados públicos”.

Finalmente, hay que reseñar la ausencia de un protocolo general de actuación en estos equipos que sea conocido de antemano por los usuarios. No hay información sobre las diferentes fases del expediente desde que se deriva el caso por parte del juzgado ni cuál es, concretamente, la labor de cada uno de los miembros del equipo. En el Valedor do Pobo hemos tenido conocimiento de algún caso en que el informe lo firmaba un solo miembro del equipo que, además, no había estado presente en la entrevista. No hay previsión sobre la forma de realización de las pruebas, ni criterios homogéneos sobre su duración. El tiempo que se dedica a las entrevistas es variable y está sujeto, en muchas ocasiones, a la carga de trabajo del equipo (Q/12747/16).

Por otra parte, estos equipos dedican un tiempo muy considerable a la ratificación de sus informes en las vistas, con los consiguientes períodos de espera en el juzgado o incluso posibles suspensiones. Sería muy recomendable que los juzgados hicieran un mayor uso de los medios tecnológicos puestos a su disposición y se acordara con mayor frecuencia el uso de la videoconferencia para la ratificación de estos informes, lo que optimizaría el tiempo de trabajo de los equipos psicosociales. Están disponibles en las diferentes sedes judiciales de la Comunidad Autónoma (órganos judiciales, oficinas fiscales y subdirecciones del Imelga) más de 60 soluciones de videoconferencia de sala con conexión IP, que permiten que las distintas actuaciones judiciales —y concretamente los informes, ratificación de las periciales y vistas- se realicen por videoconferencia cuando así lo acuerde el juez o tribunal (artículo 229 de la Ley orgánica del poder judicial).

En esta vía trata de profundizar el II Plan Tecnológico de la Administración de justicia en Galicia (llamado Plan Senda 2020) aprobado en agosto de 2015, que contempla ampliar la

plataforma de videoconferencia hasta llegar a todas las salas de vista y a todos los departamentos judiciales. Corresponde a las autoridades judiciales la decisión sobre su utilización, en los términos que las leyes establecen.

4. Falta de apoyo económico suficiente en los acogimientos en familia extensa

Se continuó este año la tramitación de tres quejas (Q/13678/15, Q/23383/15 y Q/39363/15) y dos nuevos expedientes (Q/452/16 y Q/64840/16). La Consellería de Política Social sigue aplicando la Circular nº 5/2010, de fecha 25 de junio de 2010, sobre instrucciones para unificar y homogeneizar criterios en los acogimientos familiares en familia extensa y ajena, y la Instrucción de 8 de marzo de 2012, sobre el pago de los acogimientos familiares.

La consellería reconoció ya el pasado año que existe una diferencia en la retribución de los acogimientos en función de si este es realizado por la familia extensa o es un acogimiento en familia ajena, pero el problema sigue sin resolverse

El acogimiento en familia ajena se retribuye siempre porque la Administración considera que debe velar especialmente por la atención que prestan las familias que se ofrecen para el acogimiento y que no tienen ninguna vinculación con el menor. La compensación económica que se abona a las familias acogedoras es de 600 euros/mes por cada menor acogido menor de un año, 400 euros/mes por cada menor entre 1 y 3 años, y de 240 euros/mes por menor entre 4 y 18 años. Como ya hemos puesto de manifiesto en otros informes, en el caso de familia extensa, estas cantidades se modulan en función de los ingresos de la familia acogedora y del número de menores acogidos. Hay muchísimos más menores en familia extensa que en familia ajena.

La administración, con la finalidad de lograr la máxima coherencia en la retribución de los acogimientos, para determinar si una familia extensa tiene o no derecho a la remuneración tiene en cuenta especialmente el número de menores a acoger. Es decir, el límite de ingresos se deberá aplicar progresivamente en función de los menores que pasan a formar parte de la unidad familiar. Así, es posible que una familia no tenga derecho a una remuneración si acoge a un solo menor, pero sí si acoge al segundo.

El acogimiento familiar y su retribución está regulado por la Circular 5/2010, de 25 de junio y la Instrucción sobre pago de los acogimientos familiares de 8 de marzo de 2012.

La Xunta de Galicia, consciente de la problemática de las familias extensas y la incompatibilidad entre las distintas ayudas que perciben (como, por ejemplo, la renta de inclusión social (RISGA), pensión mínima de supervivencia...), nos comunica que está trabajando para lograr una solución satisfactoria y mejorar las compensaciones económicas del acogimiento y la compatibilidad entre las diferentes ayudas con la remuneración de acogimiento. En este sentido y dentro de su campo competencial, se propuso la eliminación de la incompatibilidad con la percepción de la RISGA y elevó al Ministerio competente en la materia la compatibilidad de la remuneración de los acogimientos en familia extensa con las pensiones mínimas de supervivencia.

El objetivo sigue siendo promover todas las medidas necesarias para equiparar los distintos tipos de acogimiento.

Las prestaciones económicas deben ir vinculadas a los menores que están en situación de tutela por parte de las entidades públicas, sin depender de las rentas familiares ni de si existen o no vínculos de parentesco entre los acogedores y los menores.

Por otra parte, respecto de los gastos puntuales, la Circular 1/2013, de 21 de mayo de 2013 regula el procedimiento para la solicitud y justificación de cobertura de aquellos gastos, derivados de la atención de menores que están bajo el sistema público de protección, que excedan de los deberes que corresponden a los titulares de la guardia de los menores y no están cubiertos por otro programa o sistema público. En el apartado 3 de esta circular se establecen como beneficiarios de estos posibles gastos extraordinarios los menores tutelados en acogimiento familiar, en familia extensa o ajena. No obstante, en algunos casos se han presentado quejas por las dificultades de las familias acogedoras para hacer frente a determinados gastos que no están cubiertos: gastos odontológicos u oftalmológicos, desplazamientos regulares a puntos de encuentro para realizar visitas con los progenitores, clases de refuerzo en niños con problemas de aprendizaje, excursiones o viajes de fin de curso de cierta cuantía...

La administración pone de relieve otras prestaciones ya conocidas y otros beneficios de los que pueden ser perceptoras las familias acogedoras, tanto del sistema gallego de servicios sociales como de otras administraciones: los menores en acogimiento permanente tienen la consideración de hijos, a los efectos de reconocer la condición de familia numerosa, y por lo tanto, se les aplican los beneficios establecidos para dichas familias en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia; las familias que acogen menores en situación de tutela o guarda disfrutan de exención total de pago por acceso a las escuelas infantiles 0-3 dependientes de la Administración Autonómica. Además, tienen la posibilidad de acceder a una plaza en las dichas escuelas en cualquier momento del curso, si el acogimiento se inicia con posterioridad al cierre de plazo de solicitud; los menores que se encuentren en acogimiento familiar, entre otros grupos, reciben la ayuda máxima para la adquisición de libros correspondiente a la enseñanza y curso en que estén matriculados, con independencia del nivel de renta de la familia acogedora; son usuarios gratuitos de los comedores escolares dependientes de la consellería con competencias en materia de educación, mientras cursen la enseñanza básica y el segundo ciclo de educación infantil.

Aunque la administración habla de “beneficios, tanto del sistema gallego de servicios sociales como de otras administraciones, de los que pueden ser beneficiarias las familias acogedoras”, no son las familias acogedoras las que se benefician ya que, en la práctica totalidad de las ayudas, se cubren los gastos que origina el propio menor tutelado (comedor escolar, libros de texto y material, cuota de escuela infantil pública) a los que debe hacer frente la administración, la misma que ostenta la tutela y, a su vez, presta el servicio.

Debemos señalar nuevamente un aspecto que ya destacamos en el informe del pasado año: aunque los datos económicos pueden desviar la atención del argumento fundamental que es la absoluta prioridad del entorno familiar sobre el institucionalizado como cauce de protección de los menores en situación de riesgo o desamparo, conviene reflexionar sobre el importantísimo desequilibrio que existe entre el coste por plaza en un centro, propio o concertado, y el coste por familia acogedora. Esto debería llevar a una reversión de la situación que, en todo caso, pasa por fomentar el acceso a estímulos económicos que refuercen la decisión de acoger.

Es objetivo de esta institución que las familias sean pieza central del sistema de protección y que las relaciones entre los actores públicos y privados que tienen la responsabilidad de proteger y cuidar a los menores en los que se haya declarado una situación de desamparo (administraciones públicas, familias extensas, familias ajenas,

entidades gestoras de programas de acogimiento...) se articulen sobre la base de la confianza y sobre principios de colaboración y apoyo mutuo en aras de atender al interés más necesitado de protección. Esta institución compromete todos sus esfuerzos en la consecución de este objetivo. Para ello, debemos fomentar una comunicación fluida entre la administración y las familias y sus asociaciones y en ello tenemos también el compromiso de la administración.

5. Problemas derivados de la guarda, custodia y régimen de visitas en rupturas contenciosas entre los progenitores

Este año conocimos quejas en las que se volvían a manifestar numerosos problemas derivados de la ruptura entre los progenitores (Q/669/16; Q/913/16; Q/930/16; Q/1070/16; Q/1075/16) y la falta de un plan de corresponsabilidad parental para intentar mantener las relaciones paterno-filiales al margen de los desacuerdos entre la pareja. Hemos tramitado quejas presentadas por abuelos (Q/18/16, Q/128/16) que en algunos casos eran también acogedores en familia extensa de esos menores. Dos expedientes han sido objeto de especial preocupación. En ambos se pone de manifiesto el desacuerdo con los criterios seguidos por los correspondientes equipos técnicos adscritos a los servicios de familia y menores de las distintas jefaturas territoriales de la Consellería de Política Social.

En uno de ellos, que fue tramitado el año pasado (Q/13678/15) y que hubo que reabrir este año, la abuela acogedora se opone al proyecto de reintegración familiar con la madre que el equipo técnico de menores está promoviendo de forma gradual por entender que los dos hermanos a los que tiene en acogimiento desde hace dos años se verían inmersos en un entorno de agresividad y violencia. La percepción del equipo técnico y los informes del punto de encuentro sobre las habilidades de la madre para hacerse cargo de los hijos no coincide con el escrito de acusación de la Fiscalía Provincial de Pontevedra con ocasión de un episodio que tuvo lugar en marzo de 2015. Por los hechos acaecidos, el fiscal atribuye a la madre un delito de quebrantamiento de condena, dos delitos de lesiones leves en el ámbito familiar en presencia de menores de edad; un delito de atentado contra agentes de la autoridad, y una falta de lesiones leves. Todavía no se ha celebrado el acto de juicio oral, y, en consecuencia, no hay una resolución judicial sobre lo sucedido.

El equipo técnico entiende que a falta de un informe de los servicios sociales sobre la madre, no hay ningún motivo para seguir manteniendo la situación de acogimiento con la abuela paterna, considerando que en todos los conflictos suscitados, hay un enfrentamiento personal con la abuela. El motivo de la tutela fue una denuncia de la

abuela por abandono que judicialmente se resolvió. Hay que considerar como una medida de prudencia en interés de los menores esperar a que concluya el procedimiento penal antes de adoptar ninguna decisión sobre el retorno de los menores con su madre.

En otro caso (Q/64840/16), resulta problemática la valoración que el equipo técnico de menores ha hecho de un episodio en el que la abuela acogedora conducía bajo los efectos del alcohol con un menor en el interior del vehículo, considerando que se había tratado de un episodio puntual. Todavía no hemos recibido el informe de la administración sobre este caso, tras la presentación de un escrito de queja por la otra abuela del menor con quien ya conviven en acogimiento sus tres hermanas mayores.

Los puntos de encuentro familiar, que son un recurso esencial para el cumplimiento de régimen de visitas, siguen siendo pocos (siete en toda la comunidad autónoma) y mal dotados.

Debemos llamar la atención sobre la necesidad de multiplicar estos espacios, procurando que no sean pisos de tres o cuatro habitaciones sino lugares donde los niños puedan disfrutar de un entorno adecuado para relacionarse con sus progenitores o abuelos, con zonas al aire libre y con espacios de juego que eviten, como sucede ahora, que las visitas tuteladas o supervisadas consistan siempre en estar durante dos horas (tiempo máximo de la visita) en una habitación. No se ha alcanzado todavía la imprescindible coordinación entre juzgado, órgano derivante y recurso, imponiéndose visitas en las resoluciones judiciales o administrativas cuyos horarios o frecuencia son de imposible cumplimiento. La falta de medios y de personal origina la insuficiencia del recurso y listas de espera que son inaceptables para quienes tienen concedido un régimen de visitas por el órgano judicial o por la administración y que la propia administración incumple.

6. Apoyo económico estable a las familias

En el informe del pasado año poníamos de relieve la urgencia de intensificar las políticas públicas de apoyo a las familias, que tienen que ver con una mayor inversión pública para la compensación de los costes que supone la crianza de los menores, especialmente a las familias numerosas. La Comunidad Autónoma de Galicia debe procurar establecer un marco fiscal estable y favorable a las familias, que consolide en el tiempo medidas de apoyo, evaluando sus efectos a medio y largo plazo en la irrenunciable exigencia de la dinamización demográfica.

Es preciso que las políticas públicas que favorezcan la natalidad, contribuyan a equilibrar las cargas familiares y promuevan la conciliación se mantengan en el tiempo a través de pactos políticos que garanticen su permanencia.

En relación con el impuesto sobre la renta de las personas físicas, se estableció una nueva escala aplicable al tramo autonómico del IRPF a partir del 1 de enero de 2016. La escala se modifica para todos los contribuyentes, avanzando en la progresividad existente y pasando de 5 a 7 tramos. El objetivo es reducir y redistribuir la carga tributaria, aumentando la renta disponible en manos de las familias, fomentando el ahorro y la inversión, además de conseguir un sistema tributario más equitativo al suponer una rebaja para las rentas medias y bajas.

En relación con el impuesto de sucesiones y donaciones, se incorporan dos modificaciones. La primera de ellas incrementa la reducción para el Grupo II, con carácter general, de los 18.000 € actuales a los 400.000 € (adquisiciones por descendientes y adoptados de 25 o más años, cónyuges, ascendentes y adoptantes). Con esta medida se pretende eliminar, en el 99 % de los casos, casi en su totalidad, la tributación de las herencias de padres a hijos y mantener la reducción incrementada para los descendientes de 21 a 24 años, que se sitúa entre 900.000 € y 600.000 €. Esta modificación mejora la existente, que consistía en una deducción del 100 % para aquellos contribuyentes que no superaban 125.000 € de base imponible, por lo que se elimina, al ser ya innecesaria.

Con esta medida, según la exposición de motivos de la ley, se pretende mantener íntegro el patrimonio familiar y la capacidad económica de la familia, que pasa a perder, en muchas ocasiones, la renta que aportaba la persona fallecida.

Un problema que detectamos en un escrito de consulta y en varios expedientes de queja se producía en relación con la interpretación que debe darse al artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, del que, en la práctica, se deriva la exclusión de uno de los progenitores del título de familia numerosa en los casos de separación o divorcio. Este artículo delimita el concepto de familia numerosa a efectos de esta ley y entiende por tal la integrada por uno o dos ascendientes con tres o más hijos, sean o no comunes. Este precepto se interpreta por la Consellería de Política Social en el sentido de que la equiparación establecida en el artículo 2.2 c) es excluyente y, por lo tanto, sólo uno de los padres tiene derecho al título. Asimismo, se

interpreta que, en este caso, tal como se establece en el párrafo tercero del dicho artículo, en el supuesto de que los padres no se pongan de acuerdo, opera el criterio de la convivencia.

La Consellería de Política Social considera que el progenitor que tiene deber de prestarles alimentos a los hijos, pero no convive con ellos ni ostenta su custodia, no tiene derecho a la expedición del título ni a la expedición de las correspondientes tarjetas del carné familiar gallego salvo que la persona que tiene la custodia firme la solicitud prestando su consentimiento y aportando copia de su D.N.I. Esta exigencia, que aparece en la página web de la Consellería de Política Social, carece de base normativa y, más aún, de sentido y no aparece ni en la ley ni en su reglamento. De acuerdo con esta previsión, la posibilidad de solicitar el título queda sometida al consentimiento expreso del cónyuge que tiene la custodia, que no es el sustentador económico exclusivo de los hijos, de quien se está separado o divorciado incluso por medio de un proceso contencioso, con quien es posible que no exista comunicación de ningún tipo o que se niegue a dar una fotocopia de su D.N.I. En cambio, la Consellería de Política Social no exige el consentimiento del progenitor que sostiene económicamente a la familia, con lo que permite que el que tiene la custodia pueda solicitar la expedición del título a su favor sin comunicar nada al otro. En la lógica de la norma, el progenitor sustentador debe verse también favorecido por los beneficios que la legislación concede. Interpretarlo del modo que establece la normativa autonómica hace el contenido de la norma incongruente o contradictorio con la realidad que se pretende regular, con la naturaleza de las cosas y con la esencia de las instituciones, tal como se expuso en el informe del pasado año. El criterio de la convivencia solo rige para determinar la composición de las unidades familiares en caso de desacuerdo de los padres sobre quienes conviven con uno u otro, puesto que nadie podrá ser computado, a los efectos de esta ley, en dos unidades familiares al mismo tiempo (art. 3.3) pero, a diferencia de la interpretación que hace la consellería, si no se dan simultáneamente la convivencia y la dependencia económica, puede solicitar el reconocimiento como familia numerosa el progenitor de quien dependen económicamente los hijos, aunque no exista convivencia.

Parecía necesario, por tanto, adoptar las disposiciones oportunas para que se cumpla el tenor de la ley y se permita al padre o madre divorciado o separado con tres o más hijos – sean o no comunes, aunque estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica–, que pueda optar por solicitar el reconocimiento de la condición de familia numerosa, proponiendo a estos efectos que se tengan en cuenta hijos que no convivan con él, a cuyo fin deberá presentar la resolución judicial en la que se declare su obligación de prestarles alimentos. En los supuestos en los que ya se haya expedido el título al ascendiente que tenía la custodia, sin contar con el

consentimiento del progenitor sustentador, deben adoptarse las disposiciones apropiadas para que este pueda ejercer el mencionado derecho de que se expida el título a su favor ya que uno de los motivos de la ley es proteger a las familias numerosas formadas por el padre o la madre separados o divorciados con tres o más hijos, aunque no exista convivencia, siempre que dependan económicamente de quien solicite tal reconocimiento. A tal fin, una solución posible sería la inclusión en el título de ambos ascendientes, con independencia de que ya no exista vínculo conyugal.

La Consellería de Política Social aceptó la recomendación formulada para instar del Gobierno de España los cambios normativos que procedan, con el fin de evitar que la separación o el divorcio de los ascendientes pueda suponer para uno de los progenitores la pérdida de su condición de miembro de una familia numerosa al no poder figurar ambos en el mismo título.

7. Las medidas en materia de conciliación familiar y laboral

La Consellería de Política Social ha aceptado la recomendación que hizo esta institución de mantener abierta una escuela infantil por localidad durante los días laborables de los períodos de Navidad y Semana Santa.

Estos recursos abrirán, con independencia de un número mínimo de usuarios, para facilitar a los padres y madres con menores de 0 a 3 años la conciliación familiar y laboral

En un escrito de queja, presentado en 2015, la promotora nos indicaba que tenía una niña de 5 meses de edad, matriculada en una escuela infantil de la Xunta de Galicia, y estaba pagando 235,77 € de guardería con opción del servicio de comedor. En estas escuelas infantiles, pagando la mensualidad completa, si no hay demanda de más de 15 niños se cierra en períodos como Semana Santa, agosto y Navidad y para poder considerársele como demandante en esas fechas, un mes antes tenían que certificarle en su trabajo que esas fechas eran laborables para el trabajador, o demostrar que se padecía una enfermedad grave. Estaba en completo desacuerdo con la necesidad de justificar, con base en motivos laborales o enfermedades graves, la necesidad de llevar a su hija a la escuela infantil durante los citados períodos cuando había pagado íntegramente la mensualidad.

La consellería informó que las sucesivas órdenes por las que se regula el procedimiento de adjudicación de plazas en las escuelas infantiles 0-3 dependientes de la anterior Consellería de Trabajo y Bienestar, actual Consellería de Política Social, establecen que durante el mes de agosto, así como determinados días de diciembre y de Semana Santa, abrirá un solo centro por localidad, siempre que exista una demanda igual o superior a 15 alumnos o alumnas. De ser el caso, su cierre diario se efectuará a las 17:00 horas. El informe alude a la baja asistencia que se registra en las escuelas infantiles en los citados períodos que justifica la medida de abrir un solo centro por localidad.

El informe indicaba que la encuesta se lleva a cabo con un mes de antelación para poder planificar los turnos del personal, ya que en el caso de tener que abrir el centro en los citados períodos, la consellería debe buscar fórmulas para mantener el centro abierto y conceder, a tiempo, los días que le corresponden al personal según el convenio y que tienen que disfrutar en esos períodos concretos de Semana Santa y Navidad, y no en otro período alternativo.

Finalmente, justificaba la no deducción en la cuota por lo previsto en el artículo 5 del Decreto 49/2012.

Esta institución no compartía el criterio que aplicaba la consellería en este punto. La medida, según indica el informe, tiene su origen en la necesidad de compatibilizar el derecho del personal de las escuelas infantiles al disfrute de una semana de vacaciones en Navidad y en Semana Santa recogido en el convenio colectivo único para personal laboral de la Xunta de Galicia, con la prestación del servicio ordinario al alumnado, al no ser posible, por cuestiones presupuestarias, la sustitución del personal en los citados períodos.

El problema que se suscita es que la atención de los derechos del personal laboral recogidos en el convenio al disfrute de períodos de vacaciones en Navidad y Semana Santa grava a los progenitores de los niños y niñas usuarios de la escuela infantil con el deber de acreditar la necesidad de un servicio que están pagando. A pesar de que el informe se refiere a una encuesta que se hace a las familias con un mes de antelación, en la normativa y en la práctica se les exige a las familias que deben justificar, con base en motivos laborales o enfermedades graves, la necesidad de llevar al menor al centro durante los citados períodos. La resolución del 11 de febrero de 2015 por la que se regula el procedimiento de adjudicación de plazas en las escuelas infantiles 0-3 dependientes de la Agencia Gallega de Servicios Sociales para el curso 2015/16 así lo establece en el artículo 4.2.

Esta institución considera que este planteamiento no es adecuado. No se puede exigir a las familias que acrediten motivos laborales o enfermedades graves para llevar a los niños o niñas a la escuela infantil en unos períodos que tienen pagados –ya que no se hace descuento alguno en la cuota mensual de diciembre o del mes en el que coincida la Semana Santa– a causa de que el personal de la escuela tiene derecho al disfrute de una semana de vacaciones recogido en el convenio colectivo. La escuela infantil es un recurso esencial para las familias y su organización debe regirse por los principios que establece su normativa. La Ley 13/2008, del 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, establece, en su artículo 3, los objetivos del sistema gallego de servicios sociales, incluyendo entre estos el de proporcionar oportunidades y recursos que garanticen la igualdad entre mujeres y hombres y posibiliten la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, así como el de garantizar el apoyo a las familias como marco de referencia en el que se desarrollan las personas. Asimismo, la Ley 3/2011, del 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia, reconoce en su artículo 6, como uno de los principios de responsabilidad pública, el de atender, apoyar y proteger a las familias como núcleo fundamental de la sociedad en el cumplimiento de sus funciones.

Por tanto, las contingencias del personal laboral de las escuelas infantiles y los derechos que se les reconozcan por convenio en ningún caso pueden condicionar la prestación o limitación del servicio, ni la carga impuesta a los padres de que justifiquen la necesidad del recurso. No es adecuado que los progenitores tengan que solicitar de sus empleadores la justificación, con más de un mes de antelación, de las necesidades de cobertura de sus puestos de trabajo (situación que en muchos casos es radicalmente imposible o puede condicionar la organización de otro personal laboral en la empresa) ni mucho menos que haya que justificar una enfermedad grave para llevar a los niños y niñas a la escuela infantil en períodos distintos del mes de vacaciones de los usuarios. No puede olvidarse que el deber legal es que todas las personas usuarias abonarán la cuantía de once mensualidades por curso, excepto en los casos establecidos en el artículo 5 del Decreto 49/2012, del 19 de enero, y en el artículo 4.2 de la citada resolución. Por lo tanto, insistimos, no cabe exigir que se justifique la necesidad de un servicio que se está pagando. En el caso concreto de la persona promotora de la queja, abona cuotas de 235,77 euros mensuales.

En este sentido, se comprende la previsión de que durante el mes de agosto, así como los días 21, 22 y 23 de diciembre de 2015 y los días 21, 22 y 23 de marzo de 2016, abra un solo centro por localidad debido la baja asistencia que se registra en las escuelas infantiles en los citados períodos. Sin embargo, no se puede compartir que los progenitores, tutores o guardadores deban justificar con base en motivos laborales o

enfermedades graves la necesidad de llevar a los niños o niñas al centro durante los citados períodos.

Toda vez que entre los objetivos del sistema gallego de servicios sociales se encuentra proporcionar oportunidades y recursos que garanticen la igualdad entre mujeres y hombres y posibiliten la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, así como el de garantizar el apoyo a las familias, y partiendo de la base de que los niños y niñas acuden a la escuela infantil como una de las vías de apoyo a la conciliación, no se debe exigir que los progenitores o tutores tengan que justificar con base en motivos laborales o enfermedades graves la necesidad de llevar a los niños o niñas al centro durante determinados períodos para que el personal laboral de las escuelas infantiles pueda disfrutar de días de vacaciones por el hecho de que se les reconocen por convenio.

En atención a esta circunstancia, y considerando que las familias usuarias pagan por todo el año excepto el mes de vacaciones de los niños y niñas, es decir, once mensualidades íntegras, se recomendó a la Consellería de Política Social que adoptase medidas para que permaneciese abierta una escuela infantil por localidad, sin que se exija un número mínimo de solicitudes ni la justificación de la necesidad del recurso. Dada la configuración legal de este servicio social y dada también la prioridad del gasto público en las medidas que favorezcan la dinamización demográfica –entre las que ocupa un lugar preponderante la red de escuelas infantiles–, no se considera adecuado que se justifique la suspensión de la prestación del servicio ordinario al alumnado, en que no es posible, por cuestiones presupuestarias, la sustitución del personal en los citados períodos.

La Consellería de Política Social aceptó la recomendación formulada. La gerencia de la Axencia Galega de Servizos Sociais respondió que eran conscientes de la necesidad de mejorar en aspectos tan importantes como es la conciliación de la vida laboral y familiar de las familias gallegas, que es uno de los objetivos básicos que se persiguen desde la Consellería de Política Social.

Tras estudiar con detalle la recomendación y las posibilidades de las que dispone ese organismo para llevarlas a cabo, desde la Axencia Galega de Servizos Sociais se decidió que en la próxima resolución por la que se regule el procedimiento de adjudicación de plazas en las escuelas infantiles 0-3 dependientes de la Axencia Galega de Servizos Sociais para el curso 2017/2018, se llevará a cabo una modificación que consistirá en abrir un centro por localidad en las fechas señaladas sin exigir una asistencia mínima de usuarios. Es decir, no sería necesario reunir un mínimo de 15 alumnos por localidad para la apertura de la escuela infantil como se requiere a día de hoy. Esto llevaría a establecer un

turno rotatorio entre las escuelas de la misma localidad. De esta manera, la Axencia Galega de Servizos Sociais garantiza para el próximo curso la apertura de una escuela infantil 0-3 en cada una de las localidades donde tiene centros de su titularidad. Sin perjuicio del anterior, la justificación de la necesidad del recurso será más flexible que la que se está solicitando en estos momentos.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE MENORES					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/556/16 a Q/575/16	Centro de Menores Santo Anxo de Rábade	Consellería de Política Social 30/06/2016	ACEPTADA	Q/556/16 a Q/575/16
2	Q/12571/16	Adjudicación de los campamentos de verano de la Xunta de Galicia	Consellería de Política Social 11/08/2016	NO ACEPTADA	Q/12571/16
3	Q/14313/15	Imposibilidad de figurar en el carnet de familia numerosa con sus hijos por estar separado	Consellería de Política Social 29/09/2016	ACEPTADA	Q/14313/15
4	Q/63743/16	Falta de control de límites de edad en acceso a salas de cine	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Admóns. Públicas e Xustiza 14/11/2016	NO ACEPTADA	Q/63743/16
5	Q/63743/16	Falta de control de límites de edad en acceso a salas de cine	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Admóns. Públicas e Xustiza 30/12/2016	NO ACEPTADA	Q/63743/16

V- CONSIDERACIONES FINALES

1.- En cuanto a las **relaciones familiares de los menores**, la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, y de la Ley 26/2015, de 28 de julio, que modifican el sistema de protección a la infancia y a la adolescencia suponen un reto para las administraciones públicas que exige la puesta de marcha de algunas medidas dirigidas a invertir la tendencia de estos últimos años.

En 2016 no se ha producido todavía el análisis sobre la adaptación de la red de centros a las necesidades actuales de los menores que forman parte del sistema de protección sino que se ha incluido en la Estrategia Gallega para la Infancia y la Adolescencia, pendiente aún de aprobación, y generadora, como toda estrategia, de largos períodos de concreción

de objetivos e implementación de medidas. Eso determina, entre otras cosas, que no se haya ajustado la tipología de algunos centros, como Santo Anxo de Rábade, a los centros específicos de protección para menores con problemas de conducta; que no se haya abordado la revisión de las plazas en centros concertados y que no se haya invertido la dinámica de los ingresos de menores.

-En cuanto a los acogimientos en familia extensa, se siguen aplicando los criterios de la Circular nº 5/2010, de 25 de junio, sobre instrucciones para unificar y homogeneizar criterios en los acogimientos familiares en familia extensa y ajena y la Instrucción de 8 de marzo de 2012, sobre el pago de los acogimientos familiares. Se producen quejas por falta de apoyo económico a los acogedores familiares, generalmente abuelos, que hace imposible para muchas familias la decisión de acoger a esos menores que, no puede olvidarse, están bajo la tutela de la administración.

La consellería nos informó que está trabajando para lograr una solución satisfactoria y mejorar las compensaciones económicas del acogimiento y la compatibilidad entre las diferentes ayudas con la remuneración de acogimiento. En este sentido y dentro de su campo competencial, la consellería propuso la eliminación de la incompatibilidad con la percepción de la RISGA y elevó al Ministerio competente en la materia la compatibilidad de la remuneración de los acogimientos en familia extensa con las pensiones mínimas de supervivencia. Esta institución insiste en que deben estudiarse todas las medidas necesarias para equiparar los distintos tipos de acogimiento entendiendo que las prestaciones económicas deben ir vinculadas a los menores que están en situación de tutela por parte de las entidades públicas y que no deben depender de las rentas familiares ni de si existen o no vínculos de parentesco entre los acogedores y los menores. Las actuaciones deben ir orientadas en este sentido.

-En este ámbito de las relaciones familiares, se ha avanzado muy poco en los problemas derivados de la guarda, custodia y régimen de visitas en rupturas contenciosas entre los progenitores. Los informes psicosociales se siguen encomendando por parte de los órganos judiciales prioritariamente al Imelga, que continúa acumulando retrasos y denuncias en cuanto a la falta de especialización de las personas que forman los equipos en psicología forense y, particularmente, en psicología jurídica del menor. Esta situación parece derivar del propio sistema de provisión de estos equipos. No se producen en todo caso, para cubrir nuevas plazas o vacantes, procesos selectivos que valoren la especialidad en psicología forense sino que la evidente insuficiencia de los equipos lleva a que se refuercen a través de contratos eventuales por acumulación de tareas entre el personal laboral del grupo I, categoría 6, que son titulados superiores psicólogos, en

quienes se considera solo como mérito la experiencia o formación en Psicología forense, no como requisito de admisión; en relación a los trabajadores sociales del grupo II, categoría 18, no barema una formación específica.

Se siguen recibiendo quejas de personas inmersas en procesos judiciales de familia que denuncian parcialidad en la conclusión del informe, decisiones arbitrarias en cuanto a la duración o número de entrevistas, criterios subjetivos para valorar la idoneidad de un régimen de custodia, con apreciaciones y opiniones personales de los técnicos derivadas, en muchas ocasiones, de una única entrevista de apenas unos minutos. No hay una vinculación a un órgano ante el que deban responder deontológicamente. Coincidimos con la oficina del Defensor del Pueblo en que es imprescindible un protocolo de actuación de los equipos psicosociales y la posibilidad de impugnar estos informes periciales en sede judicial en base a unos criterios objetivos. Como hemos venido señalando desde esta institución en los últimos informes, y se pone de manifiesto en una recomendación de la defensora del Pueblo, se debe *incluir en los protocolos el número mínimo de personas que deben formar cada equipo psicosocial, cuál debe ser su formación teórica y su contribución al informe, así como los criterios y la metodología del proceso de evaluación psicosocial pericial y de la elaboración del informe resultado del mismo, tales como el número y duración de las entrevistas con cada una de las partes, los plazos en los que se debe elaborar la pericia, la obligatoriedad de la firma de los profesionales que intervienen, la estructura del informe, y la descripción de las pruebas realizadas, documentos utilizados y los fundamentos en los que se basa el informe, entre otras cuestiones que se consideren relevantes*. Es evidente que resulta un servicio controvertido y problemático que la administración tiene la responsabilidad de articular adecuadamente para evitar las graves consecuencias que tiene en el marco de las relaciones familiares.

-Los puntos de encuentro familiar, que son un recurso esencial para el cumplimiento de régimen de visitas, siguen siendo pocos (siete en toda la comunidad autónoma) y mal dotados. Debemos llamar la atención sobre la necesidad de multiplicar estos espacios, procurando que no sean pisos de tres o cuatro habitaciones sino lugares donde los niños puedan disfrutar de un entorno adecuado para relacionarse con sus progenitores o abuelos, con zonas al aire libre y con espacios de juego que eviten, como sucede ahora, que las visitas tuteladas o supervisadas consistan siempre en estar durante dos horas (tiempo máximo de la visita) en una habitación. No se ha alcanzado todavía la imprescindible coordinación entre juzgado, órgano derivante y recurso, imponiéndose visitas en las resoluciones judiciales o administrativas cuyos horarios o frecuencia son de imposible cumplimiento. La falta de medios y de personal origina la insuficiencia del recurso y listas de espera que son inaceptables para quienes tienen concedido un

régimen de visitas por el órgano judicial o por la administración que la propia administración incumple.

2.- En cuanto al **marco fiscal estable y favorable a las familias**, que consolide en el tiempo medidas de apoyo, se han producido importantes avances en el apoyo fiscal a las familias. En relación con el impuesto sobre la renta de las personas físicas, se estableció una nueva escala aplicable al tramo autonómico del IRPF a partir del 1 de enero de 2016. La escala se modifica para todos los contribuyentes, avanzando en la progresividad existente. El objetivo es reducir y redistribuir la carga tributaria, aumentando la renta disponible en manos de las familias, fomentando el ahorro y la inversión, además de conseguir un sistema tributario más equitativo al suponer una rebaja para las rentas medias y bajas.

3.- En el **marco del plan de dinamización demográfica**, la Consellería de Política Social impulsó en 2016 el *Bono Concilia*, programa de ayudas económicas directas a las familias para contribuir al pago total o parcial de una plaza en una escuela infantil 0-3 privada de su elección. Se trata de una subvención variable en función de la renta del solicitante, de entre 45 y 250 euros mensuales por hijo, que se puede emplear únicamente para pagar la guardería. En torno a 1400 familias sin plaza en la red autonómica, que tiene cerca de 20.500 plazas, disfrutaban de estas ayudas, reformulación del anterior “cheque infantil”. El presupuesto dedicado a sostener esta prestación pasará de 1,7 a 3,4 millones de euros para 2017.

La Consellería de Política Social ha aceptado la recomendación que hizo esta institución de mantener abierta una escuela infantil por localidad, con independencia de un número mínimo de usuarios, durante los días laborables de los períodos de Navidad y Semana santa, para facilitar a los padres y madres con menores de 0 a 3 años la conciliación familiar y laboral, flexibilizando la justificación de la necesidad del recurso en esos períodos no lectivos.

Se ha convocado un programa por el que se establecen las ayudas económicas a las familias para la atención a domicilio de niñas y niños menores de tres años a través del programa *Bono cuidado*, que subvenciona, en función de la renta familiar, los gastos de cuidador a domicilio en caso de enfermedad del menor e imposibilidad de ser cuidado por los miembros de la unidad familiar, enfermedad de la persona cuidadora habitual y otros supuestos. Se convocan también las prestaciones económicas de pago único por hijos menores de tres años para quienes no estén obligados a presentar la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas.

Se ha impulsado la puesta en marcha de las casas nido y se ha implementado el programa de tarjeta bienvenida, ayuda económica destinada a las familias con niñas o niños nacidos durante el año 2016, con el fin de contribuir a cubrir los gastos derivados de su crianza durante el primer año de vida en productos básicos, como leche y otros alimentos infantiles, pañales, productos de higiene infantil y productos farmacéuticos.

Todas estas medidas suponen un claro avance en los objetivos de dinamización demográfica y conciliación que consideramos muy positivos.

ÁREA DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

I. INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista normativo, el artículo 148.1 de la Constitución reconoce el derecho de las comunidades autónomas para asumir competencias en materia de patrimonio monumental de interés de la comunidad autónoma o en materia de fomento de la cultura, competencias que deben compatibilizarse con lo señalado en su artículo 149.1.28, que establece la competencia exclusiva del Estado en materia de defensa del patrimonio cultural, artístico y monumental español contra la exportación y la expoliación; y museos, bibliotecas y archivos de titularidad estatal, sin perjuicio de su gestión por parte de las comunidades autónomas.

En este marco, el Estatuto de autonomía de Galicia asumió, en su artículo 27.18, la competencia exclusiva en materia de patrimonio histórico, artístico, arquitectónico y arqueológico de interés de Galicia, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 149.1.28 de la Constitución; archivos, bibliotecas y museos de interés para la Comunidad Autónoma y que no sean de titularidad estatal; conservatorios de música y servicios de bellas artes de interés para la Comunidad Autónoma. Su artículo 32 declara que le corresponde a la Comunidad Autónoma la defensa y promoción de los valores culturales del pueblo gallego.

La Ley 8/1995, de 30 de octubre, del patrimonio cultural de Galicia, fue la primera norma jurídica autonómica que configuró un marco legal propio para los bienes culturales de Galicia, sentó las bases para su protección y difusión, estableció los procedimientos e instrumentos específicos para garantizar su conservación, y un régimen sancionador para corregir las infracciones que afectasen al patrimonio cultural gallego. Al año siguiente, la Ley 3/1996, de 10 de mayo, de protección de los Caminos de Santiago, supuso el reconocimiento de la importancia de los Caminos de Santiago, de relevancia histórica y universal, parte integrante del patrimonio cultural de Galicia y reconocido como patrimonio de la humanidad por la Unesco.

Este año se ha aprobado la Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia que viene a unificar ambas leyes en una sola norma reguladora del patrimonio cultural de Galicia, manteniendo las peculiaridades derivadas de la naturaleza de los Caminos de Santiago y aprovechando la unificación de los aspectos comunes a todos los bienes integrantes del patrimonio cultural de Galicia, como son el régimen de obligaciones generales de conservación y el régimen sancionador.

El preámbulo de la nueva ley alude a la integración de la protección del patrimonio en las demás políticas sectoriales y la apuesta por la colaboración interadministrativa y la participación ciudadana. Son realmente objetivos ambiciosos pues están, hoy en día, muy lejos de la realidad de una gran parte de nuestros bienes culturales desde el punto de vista de la protección, la conservación, el acrecentamiento, la difusión y el fomento del patrimonio cultural gallego.

Como novedades, la ley del patrimonio cultural de Galicia de 2016 reduce a dos las categorías de bienes, bienes declarados de interés cultural y bienes del Catálogo del Patrimonio Cultural de Galicia; se regula en un título específico el patrimonio inmaterial y en otro, el régimen de protección de los Caminos de Santiago, respetando sus peculiaridades; se regulan los distintos patrimonios específicos que integran el patrimonio cultural gallego, el régimen de los museos, la acción de fomento y, finalmente, la actividad inspectora y el régimen sancionador.

Solo cabe esperar que esta nueva ley de patrimonio cultural sea un instrumento eficaz y operativo para impulsar, de una vez, una auténtica sensibilización y compromiso de la ciudadanía gallega con la protección, la difusión y el incremento de su acervo cultural que es tanto como decir con sus señas de identidad como pueblo.

En cuanto a los derechos lingüísticos en el ámbito de las administraciones públicas, la Constitución Española supuso un importante instrumento a favor del reconocimiento de la realidad plurilingüe de España. Tanto el castellano como “las demás lenguas españolas serán oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos (art. 3.1 y 2 Constitución); al ordenar constitucionalmente la realidad plurilingüe de la nación española establece un régimen de cooficialidad lingüística (Sentencia del Tribunal Constitucional 337/1994, del 23 de diciembre, fundamento jurídico 6). Así, en la organización territorial del Estado autonómico que configuraron la Constitución y los Estatutos de Autonomía existen territorios, como es el caso de Galicia, dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística en los que -como establece la STC 82/1986, fundamento jurídico 3- el uso por los particulares de cualquier lengua oficial efectivamente tiene plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio, “siendo el derecho de las personas al uso de una lengua oficial un derecho fundado en la Constitución y el respectivo Estatuto de Autonomía”. Por tanto, se establece la cooficialidad de ambos idiomas y el principio de no

discriminación idiomática. El Estatuto de Autonomía de Galicia (EAG), establece (art. 5) lo que sigue:

“1- La lengua propia de Galicia es el gallego. 2- Los idiomas gallego y castellano son oficiales de Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos. 3.- Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal y oficial de los dos idiomas y potenciarán el empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa, y dispondrán los medios necesarios para facilitar su conocimiento. 4- Nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua.”

Así pues, uno de los derechos que nos compete tutelar es el derecho al uso normal del gallego como idioma propio de Galicia, como también supervisar la efectividad del deber estatutario que afecta a los poderes públicos de la Comunidad de garantizar el uso normal y oficial de los dos idiomas y de la potenciación del empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa.

El artículo 4 apartado 1º de la Ley 3/1983, del 15 de junio, de normalización lingüística, especifica que el gallego, como lengua propia de Galicia, es la lengua oficial de las instituciones de la comunidad autónoma, de su administración, de la administración local y de las entidades públicas dependientes de la comunidad autónoma, y que también lo es el castellano, como lengua oficial del Estado.

El plan general de normalización de la lengua gallega marca como objetivo asegurar que, en la administración autonómica, el gallego sea la lengua habitual en las relaciones internas, en las relaciones entre las administraciones y en las relaciones con los ciudadanos, con lo que se logrará consolidar el gallego como lengua general de referencia en la administración autonómica.

El art. 54 apartado 11 de la Ley 7/2007, del 12 de abril, del estatuto básico del empleado público establece que los empleados públicos garantizarán la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite y siempre que sea oficial en el territorio.

El art. 7 de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de la administración local de Galicia, especifica que el gallego, como lengua propia de Galicia, también lo es de su administración local.

La Ley 1/2010 de 11 de febrero, de modificación de diversas leyes de Galicia para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, establece en su disposición adicional sexta, relativa al fomento del uso de la lengua gallega en la actividad de los prestadores de servicios, que los que operen en territorio de la Comunidad

Autónoma de Galicia, con independencia del lugar de establecimiento originario, deberán respetar el marco legal vigente en materia lingüística, especialmente a partir de la Ley 3/1985, de 15 de junio, de normalización lingüística, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 1 de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior. A estos efectos, favorecerán la normalización progresiva del uso del gallego en la prestación de sus servicios y deberán ofrecer a sus destinatarios la posibilidad de mantener la comunicación oral y escrita en lengua gallega.

En la normativa gallega más reciente, la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración recoge en su artículo 38 el estatuto general de las personas usuarias, la llamada Carta gallega de los servicios públicos, que prevé, entre otros aspectos, que las personas usuarias de los servicios públicos autonómicos, con independencia de la modalidad en que se presten, tendrán los mismos derechos respecto de la prestación del servicio público. Tendrán derecho a utilizar y a ser atendidas, a su elección, en la lengua gallega o castellana en sus relaciones orales y escritas con el prestador del servicio. A estos efectos, tanto en los supuestos de gestión directa como indirecta, se adoptarán las medidas organizativas del servicio necesarias para la garantía de este derecho. El gallego será la lengua de uso normal y preferente en todas las actividades relacionadas con la organización y prestación de los servicios públicos.

En el área de cultura, los expedientes de queja que hemos conocido en 2016 han incidido, al igual que en años anteriores, en la falta de una adecuada protección a determinados elementos del patrimonio cultural gallego, principalmente en la denuncia de afecciones a yacimientos arqueológicos.

Buena parte de estas quejas están motivadas por obras de construcción o acondicionamiento de infraestructuras viarias y por explotaciones mineras. En este sentido, se han vuelto a recibir varias quejas sobre el impacto en el yacimiento arqueológico de la Cova de Eirós de la explotación minera D. Isidro nº 6043, en Triacastela (Lugo).

Hemos tramitado también varios expedientes por falta de respuesta de escritos o solicitudes de información ante la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural y por retrasos en expedientes sancionadores o en la tramitación de denuncias.

En política lingüística, las quejas han derivado de discriminaciones en la utilización de una de las dos lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma o del uso inadecuado de topónimos.

Además, se han presentado menos expedientes de queja relativos a convalidaciones y homologaciones de títulos y certificados de lengua gallega.

II. DATOS CUANTITATIVOS

De las quejas tramitadas en el Área de Cultura y Política Lingüística que fueron presentadas en 2016, un total de 38 tenían como objeto el desacuerdo de la persona promotora de queja con la utilización de una de las lenguas cooficiales. De ellas, 19 fueron presentadas por el presidente de la *Mesa pola Normalización Lingüística*, de las que 18 habían sido recibidas por esta organización a través de la denominada *Liña do galego*.

A esto hay que añadir seis quejas presentadas también por la *Mesa pola Normalización Lingüística* y que fueron remitidas al Defensor del Pueblo por tener como objeto determinadas actuaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, y por tanto, a la administración general del Estado, realizadas exclusivamente en castellano: en particular, el servicio de notificaciones electrónicas de la AEAT; el servicio de atención al contribuyente en una oficina de la Agencia Tributaria; el servicio telefónico de ayuda para la declaración del IRPF; la falta de un modelo tributario en gallego; la inexistencia de una versión en gallego del programa PADRE o la imposibilidad de hacer la declaración de la renta en gallego.

Se presentaron cinco quejas por haber recibido información o documentación exclusivamente en gallego.

Un total de dieciocho expedientes tuvieron como objeto quejas en materia de patrimonio cultural. Solo cuatro recayeron sobre cuestiones deportivas.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	70		70	
Admitidas	59	84,29%	59	84,29%
No admitidas	5	7,14%	5	7,14%
Remitidas al Defensor del Pueblo	6	8,57%	6	8,57%

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	24	40,67%	24	40,67%
En trámite	35	59,33%	35	59,33%

Las quejas inadmitidas, cinco, lo fueron por los siguientes motivos: en un caso, no se había producido ningún tipo de actuación administrativa previa que pudiera ser supervisada; otro escrito ponía de manifiesto dificultades para acceder a libros parroquiales por parte de un investigador, no siendo competencia del Valedor do Pobo; en tres expedientes no se constató ninguna actuación irregular. Uno de ellos, en particular, ponía de relieve que la página web de esta institución se iniciaba, por defecto, en castellano (Q/64294/16). Nos referiremos a este asunto al analizar nuestra actividad de supervisión.

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2013	2	0	2	2	0
2014	6	0	6	6	0
2015	15	2	17	17	0

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Cultura y patrimonio cultural

Lo primero que hemos de señalar es que es de lamentar el incumplimiento del deber de colaboración con esta institución por parte de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en su Dirección Xeral de Patrimonio Cultural. Se mantienen abiertos varios expedientes de queja de 2016 de los que no hemos recibido aún el primer informe por parte de la administración y que, por tanto, no hemos podido valorar ni resolver. Ha habido que formular varios recordatorios de deberes legales y advertencias. Este hecho produce en los ciudadanos que promueven sus quejas ante el Valedor do Pobo un particular rechazo, porque ven entorpecida una vía de investigación y supervisión que, en muchos casos, era la única alternativa ante la falta de respuesta de la administración a sus escritos, reclamaciones o solicitudes de acceso a información.

Así sucede en el expediente Q/209/16 abierto como consecuencia de un escrito referente a unas obras promovidas por el Ayuntamiento de Dodro que podrían haber afectado gravemente a un castro de la aldea de Imo, yacimiento arqueológico catalogado en el PGOM de Dodro y que disfruta de protección de Grado II integral en todo su perímetro. Aunque atravesado por una pista, se apreciaba la estructura del parapeto defensivo. En esa queja se indicaba que hacía unos meses, el Ayuntamiento de Dodro incluyó dentro de un Plan de Cooperación Provincial denominado "Acceso a Revixós y otros" la obra "Camino de Castro a la carretera de Teairo" que, tal y como estaba proyectada, conllevaría la destrucción de elementos del castro así como la colocación de tubos de hormigón, movimientos de piedras... etc. Ante las preguntas formuladas por la Unidad Vecinal de Dodro, el gobierno local afirmó que la obra estaba autorizada por la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural. Lo cierto es que el proyecto se autorizó en diciembre de 2014 con unas específicas condiciones que figuraban en el informe técnico de Patrimonio, excepto las obras de ampliación del camino entre Castro y Teairo donde las actuaciones se limitarían a la limpieza y mantenimiento del camino, sin ampliaciones. La obra se ejecutó tal como estaba proyectada.

Tras la denuncia, en marzo de 2016, el personal especialista en arqueología de la Consellería visitó el lugar de los hechos denunciados e informó que en el ámbito denunciado fueron realizadas obras de prolongación de la plataforma y de colocación de tubería de drenaje que incumplían las condiciones en las que se otorgó la autorización administrativa. Se concedió al Ayuntamiento de Dodro un plazo de alegaciones sobre las diligencias informativas y el contenido del informe técnico emitido, trámite que fue

cumplimentado por el ayuntamiento. En abril de 2016, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria nos informó que estaban pendientes de valoración técnica las alegaciones enviadas por el Ayuntamiento de Dodro y que una vez que se analizasen y se valorase el alcance de las afecciones potenciales, se seguiría el procedimiento correspondiente, bien con el archivo de las diligencias o bien con la incoación de un procedimiento sancionador en caso de que se concluyera la existencia probada de una falta tipificada y se identificase su responsabilidad.

En septiembre de 2016, la persona que promovió el expediente nos comunicó que todavía no se había resuelto nada por lo que solicitamos información complementaria a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Tras tres requerimientos, hemos tenido que hacer un recordatorio de deberes legales y una advertencia puesto que aún no nos han remitido el informe.

En el expediente Q/63698/16, tres estudiosos especialistas en el arte rupestre gallego manifestaban que el patrimonio arqueológico gallego tiene en el conjunto de petroglifos prehistóricos al aire libre (cuatro mil años de antigüedad), uno de sus componentes más significativos, poseedor de unas singularidades que hacen que brille con luz propia en el panorama del arte rupestre europea. Los grabados son materia sensible que demandan trabajos de limpieza y mantenimiento para asegurar su conservación. La proliferación del matorral y de arbustos en su entorno los deja sin ninguna protección cuando se producen incendios forestales, provocando las altas temperaturas su destrucción por la ruptura de las capas superficiales. Las obras incontroladas y los trabajos en el monte sin adoptar medidas preventivas son otros de los riesgos a los que están sometidos.

Las insculturas son BIC (Bienes de Interés Cultural) y, en consecuencia, disfrutan del máximo grado de protección. En teoría, el marco normativo (Ley de Patrimonio Histórico Español de 1985, Ley 8/1995, de 30 de octubre, del patrimonio cultural, y Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia) debería ser suficiente para asegurar su cuidado y preservación. Sin embargo, la realidad es que una parte considerable de estos grabados rupestres -incluidos algunos de los más singulares como la emblemática Piedra de las Herraduras- corren un grave riesgo, no solo de deterioro, sino de desaparición, ante el incumplimiento de la normativa por parte de la Xunta y de muchos ayuntamientos. En su escrito de queja denunciaban que la administración responsable en materia cultural ni siquiera ha elaborado un inventario con una carta de riesgos, despreocupándose de la divulgación de este patrimonio, labor que están haciendo -con pocos medios y mucha voluntad- diversos colectivos de aficionados. Este abandono y dejadez puede privar no sólo al pueblo gallego, sino a toda ciudadanía en general, del

disfrute de una de las manifestaciones artísticas más valiosas por su valor intrínseco de patrimonio cultural de la humanidad.

Las pinturas y grabados prehistóricos de la cornisa cantábrica y más los de la zona levantina disfrutaron de este reconocimiento. El conjunto de grabados rupestres prehistóricos al aire libre gallego se encuentra sin esa salvaguarda, desprotegido. El arte rupestre es la materia identitaria que mejor nos define. El repertorio de insculturas geométricas y figurativas gallegas es, sin ninguna duda, de los más representativos de Europa. Esta manifestación cultural atesora, además, un rico patrimonio inmaterial, de manera que alrededor de estos yacimientos arqueológicos el pueblo fue construyendo a lo largo del tiempo un discurso popular genuino que refleja no solo parte de su cosmovisión sino también toda una valiosa muestra de construcción cultural del paisaje.

Ante esta queja solicitamos información a la consellería. Aunque se admitió a trámite a mediados de octubre de 2016, la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural no nos ha remitido aún el preceptivo informe.

Lo mismo cabe decir del expediente Q/13006/16, sobre el estado de conservación de la torre de Sande, en el Ayuntamiento de Cartelle. Este expediente fue promovido por ADEGA ya en 2012 (Q/7/12). En enero de ese año solicitamos información a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que nos manifestó que, a la vista del informe de 22 de febrero de 2012 de la Subdirección Xeral de Protección do Patrimonio Cultural, la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural remitió un escrito a los propietarios del dicho inmueble para requerirles, al amparo del artículo 25 de la Ley 8/1995, de 30 de octubre, del patrimonio cultural de Galicia, (en adelante LPCG), la adopción de las medidas necesarias para el cumplimiento de los deberes de conservación y protección para asegurar su integridad y evitar su pérdida, destrucción o deterioro; comunicarles que, de no adoptarlas, la Administración podría ejecutarlas subsidiariamente la costa del obligado, de acuerdo con lo establecido en el art. 98 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común; y advertirles de la posibilidad de incoar un procedimiento sancionador por la presunta comisión de una infracción grave (art. 91.c) LPCG) o muy grave (art. 92.c) LPCG).

Cuatro años después, ADEGA nos comunicó que la situación no había experimentado ningún cambio. En agosto de 2016 se solicitó informe a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. En el momento de cierre de este informe, se han

formulado tres requerimientos, un recordatorio de deberes legales y una advertencia, sin que la administración nos haya informado de la situación denunciada en la queja.

En la Q/63917/16, relativa a la protección del yacimiento arqueológico de la mámoa de Salgueirón, el Ayuntamiento de Mos respondió de forma casi inmediata a la solicitud de información indicando que ya había realizado una visita de comprobación a la zona, iniciando así la colaboración en los trámites con la Dirección General de Patrimonio Cultural como administración competente para llevar a cabo la puesta en valor, la protección y la difusión de la Mámoa del Alto del Marco en el monte Salgueirón. Comunicaba que en las siguientes semanas se haría una nueva visita para estudiar las necesarias actuaciones de señalización y delimitación de la mámoa para evitar impactos, aunque la ubicación del megalito es en el Ayuntamiento de Pontearreas.

El ayuntamiento informó que se había comunicado a los interesados los trámites realizados así como las actuaciones a llevar a cabo. Aún no hemos recibido el informe del Ayuntamiento de Pontearreas.

Hemos tramitado también varios expedientes por falta de respuesta de escritos o solicitudes de información ante la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural (Q/209/16; Q/13006/16; Q/63907/16; Q/63908/16) y por retrasos en expedientes sancionadores (Q/470/16) o en la tramitación de denuncias (Q/209/16).

Como apuntamos en la introducción, hemos seguido recibiendo quejas promovidas por personas o por asociaciones de defensa ambiental o cultural por las condiciones de preservación de la Cova de Eirós, A Graxeira y A Cabaxa (Q/12685/16; Q/63728/16; Q/63608/16; Q/63609/16, como continuación de otros expedientes iniciados ya en 2014. En el momento de cierre de este informe, varias quejas promovidas este año siguen en trámite en lo que respecta a los aspectos de protección de los yacimientos arqueológicos al no haberse recibido los informes.

Hay que tener en cuenta que la Cova de Eirós es Bien de Interés Cultural por ministerio de la ley. El artículo 40 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español manifiesta que, conforme a lo dispuesto en su artículo 1º, forman parte del Patrimonio Histórico Español los bienes muebles o inmuebles de carácter histórico, susceptibles de ser estudiados con metodología arqueológica, hayan sido o no extraídos y tanto si se encuentran en la superficie o en el subsuelo, en el mar territorial o en la plataforma continental. Forman parte, asimismo, de este patrimonio los elementos geológicos y paleontológicos relacionados con la historia del hombre y sus orígenes y antecedentes.

Según el párrafo 2º de este artículo 40, quedan declarados Bienes de Interés Cultural por ministerio de esta Ley las cuevas, abrigos y lugares que contengan manifestaciones de arte rupestre.

Cova de Eirós es un yacimiento arqueológico del Paleolítico Medio que contiene arte rupestre. Es objeto de un proyecto de investigación arqueológico coordinado por la Universidade de Santiago de Compostela. El principal problema que se plantea es que en su entorno existe una explotación minera a cielo abierto, que lleva activa, en diferentes procesos, desde hace aproximadamente 30 años. En 2014, en Ayuntamiento de Triacastela solicitó el informe de la Consellería de Cultura en relación con el procedimiento de legalización de la licencia de actividad de esa explotación minera. El informe fue emitido por la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, en el marco de sus competencias en junio de 2014, estableciendo una serie de medidas para poder desarrollar la actividad de extracción en ese ámbito.

En la actualidad, el frente de explotación está ya alejado de la cueva, aunque se han planteado conflictos en relación con una pista minera abierta sobre ella. En 2016 se han presentado los proyectos para la monitorización y vigilancia ambiental de la cueva, con el objeto de hacer un seguimiento de la actividad en todo tipo de factores ambientales. Para ello es esencial contar con un informe preliminar sobre el estado de Cova de Eirós que permita evaluar cualquier daño o peligro, informe en el que se ha venido trabajando por los técnicos. En el ámbito de protección del patrimonio cultural relativo al yacimiento de Cova de Eirós y a sus manifestaciones de arte rupestre, no existen evidencias de daños producidos por los hechos denunciados y se está protocolizando adecuadamente el sistema que permita evitar los riesgos o, en su caso, conocer las afecciones potenciales para tomar las medidas necesarias.

Es preciso, en cualquier caso, que exista una absoluta coordinación de acción entre los diferentes ámbitos implicados (patrimonio cultural, aguas, ordenación del territorio, actividad económica minera...), las administraciones autonómica y local y la empresa, y así parece que se está obrando. Sin perjuicio de intensificar todas las acciones relativas a la protección de la cueva y a su seguridad (evaluación de riesgos para la estabilidad de la estructura de la cueva, informes geológicos, recogida sistemática de datos...) debe ponerse de manifiesto que es precisamente en este momento cuando se ha producido un control permanente del yacimiento, un estudio de la cueva con metodología arqueológica y existe una guía técnica para definir adecuadamente la línea de trabajo en materia de protección y conservación.

Para finalizar, debemos reseñar un expediente de queja presentado con motivo de la elaboración del Catálogo de los Paisajes de Galicia (Q/659/16) en el que se denunciaban inconsistencias y errores sobre la metodología aplicada, los procesos técnicos puestos en marcha y los graves errores que, a juicio de los promotores del expediente, se reflejaban en los resultados obtenidos desde el punto de vista de la realidad territorial, que privaban de rigor y solvencia al documento mismo. Además hemos recibido otras dos quejas sobre las anomalías en los procesos de participación pública puestos en marcha. La investigación sobre estos expedientes, dada su complejidad y su relevancia, sigue abierta.

2. Política lingüística

A) Web del Valedor do Pobo accesible por defecto en castellano

Hemos recibido una queja en la que se señalaba que la página web de esta institución se iniciaba, por defecto, en castellano (Q/64294/16).

La institución del Valedor do Pobo mantiene un firme compromiso en la defensa de los derechos lingüísticos de los gallegos y de potenciación del uso de la lengua en nuestros portales web institucionales.

Esta institución fue una de las seleccionadas precisamente en el grupo de "Pioneros del .gal" en nuestra comunidad y, por tanto, de las primeras instituciones que emplearon este dominio en sus direcciones web.

En esta línea de trabajo, la institución del Valedor do Pobo no sólo ha mostrado compromiso, sino que ejerce con responsabilidad sus deberes en materia de normalización lingüística. También el área de comunicación ejerce esta tarea con rigor, intentando priorizar en todas sus comunicaciones y mensajes el uso de la lengua gallega. Y así sucede con las direcciones electrónicas de acceso al portal institucional. De hecho, cuando se teclea en cualquier navegador nuestras direcciones web www.valedordopobo.gal o www.valedordopobo.com, por defecto, la primera vez que se entra se mostrará la página en su versión en gallego. Si no se eliminan los datos de navegación, la siguiente vez que se acceda se visualizará la versión (en gallego o en castellano) que quedó activa la última vez que entró.

En cambio, puede ocurrir algo distinto si se emplean los motores de búsqueda en la localización de nuestra web. De hecho, la búsqueda en Google por el nombre de la institución lleva a la página en castellano. Este funcionamiento responde a los propios criterios de indexación de ese motor que, como indican los servicios informáticos, dependen de numerosos factores como la configuración de los navegadores de los usuarios, el conocimiento del lugar donde se localizan los equipos, de indexaciones realizadas hace años, etc. No obstante, en la medida en que sea posible, se procurará encontrar fórmulas que eviten que el primer resultado sea la página en castellano.

Con este buscador en concreto, hace años que el Valedor do Pobo mostró proactividad. Si se atiende a los resultados del motor, que incluye "reseña" en la zona derecha de los resultados, el Valedor do Pobo mantiene actualizado su perfil con datos reales de localización, horario y servicios de atención al público. En esa zona es posible acceder directamente a la versión gallega de la web pinchando en "*sitio web*".

B) Quejas de la Mesa pola Normalización Lingüística en el ámbito de la administración sanitaria

En síntesis, las quejas recogían diversas reclamaciones a causa del incumplimiento, por parte del Sergas, de la legislación sobre la oficialidad del gallego y de los derechos lingüísticos de la ciudadanía al ser excluido el gallego de determinadas actuaciones o centros sanitarios. Algunas de las situaciones o hechos denunciados presentaban cierta complejidad en su investigación. Parte de esas quejas no se referían a actos y resoluciones de la Administración pública de la Comunidad Autónoma en lo que atañe al ámbito de competencias de la Consellería de Sanidad y del Sergas, por lo que no se puede hablar de una actuación administrativa en sentido propio sino actos de particulares que no podemos supervisar. Las denuncias relativas a la cartelería no fija son problemáticas ya que, las veces, el propio personal sanitario coloca carteles con indicaciones a los usuarios que intentan organizar un servicio o una unidad, no teniendo el Sergas ninguna responsabilidad sobre esas comunicaciones (expedientes Q/63999/16; Q/64000/16).

En otros casos, la denuncia es genérica e impide realizar una investigación de acuerdo con el procedimiento establecido en la ley reguladora de esta institución ya que no hay elementos para calificar los hechos. Así ocurre en lo relativo la queja de que "la cafetería del Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela hace exclusión del gallego". No se especifica quién ni cuál es la actuación de la administración que promueve tal exclusión. De este modo, no es posible solicitar de la Consellería que informe sobre el objeto de la queja (Q/63930/16).

Lo mismo ocurre con el folleto informativo con consejos sanitarios para los viajes al extranjero (Q/63932/16). No consta ni quién ni dónde se entregó exclusivamente en castellano en el caso de ser solicitado en gallego. El folleto está editado y publicado también en gallego (accesible en el enlace

<http://www.sergas.es/saude-publica/Documents/946/ConSanViax.pdf>);

Existe hay otro folleto con referencias específicas a la vacunación, también en gallego.

Las encuestas sobre la calidad de los servicios sanitarios en determinadas áreas asistenciales están también en gallego y en castellano por lo que no es posible detectar una exclusión del gallego, no teniendo constancia de quién y en qué centro sanitario fue entregada la encuesta exclusivamente en castellano (Q/63935/16)

La plataforma web de cita previa está habilitada en gallego y en castellano y aparece por defecto en gallego si se teclea la dirección en el navegador. Si se accede por motor de búsqueda, el hecho de que aparezca en una o en otra lengua depende de la configuración del navegador del usuario, de los criterios de búsqueda o incluso de los criterios de indexación del propio navegador, y no es resultado de una actuación administrativa previa excluyente del gallego ya que, en todo caso, se puede utilizar en gallego y aparecerá siempre en gallego si el usuario configura sus búsquedas en esta lengua.

El programa de gestión interna y las plataformas digitales de formación como la de la Agencia de Conocimiento en Salud (ACIS) se encuentran también en gallego y en castellano (Q/63937/16).

En lo relativo a las faltas de ortografía en algunos carteles, esta institución no puede investigar esta cuestión por su falta de concreción ya que se refiere a carteles del servicio de urgencias del Complejo Hospitalario de Ourense pero no se especifica cuáles ni las faltas. Lo más adecuado es que cuando se detecten faltas de ortografía en los carteles o comunicaciones en gallego, sea el propio ciudadano quien lo ponga en conocimiento de la gerencia correspondiente para que sean corregidas (Q/63936/16).

Sobre el uso del gallego en las publicaciones de la página de Facebook de Bibliosaúde, se trata de una red social y no de la página web institucional de esta biblioteca virtual del Sistema Público de Salud de Galicia. Hay que señalar que Bibliosaúde está constituida por la red de bibliotecas de los centros sanitarios y servicios centrales, es decir, es una biblioteca digital para los profesionales y usuarios de los servicios públicos de salud. La

página es accesible en gallego y en castellano. Las publicaciones se hacen en la lengua elegida por el autor o autores. La denuncia que figura en el escrito de queja de que el gallego se usa rara vez en la página de Facebook no constituye una irregularidad administrativa que esta institución tenga capacidad de supervisar (Q/64002/16).

Otras de las quejas se refieren a la atención presencial y telefónica y la información en los tablones de anuncios exclusivamente en castellano en el Centro de Salud del Ayuntamiento de A Ponte (Q/63931/16), la ausencia del uso del gallego en el servicio de urgencias del Hospital do Salnés (Q/63933/16); a los carteles médicos exclusivamente en castellano en el Complejo Hospitalario de Pontevedra (Q/63934/16); y a los menús de los enfermos ingresados en el Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela (Q/64003/16), sólo en castellano. También en alguno de estos supuestos, el contenido de la denuncia es genérico y no resultaba posible identificar un acto administrativo o una resolución de la administración sanitaria que tuviera un resultado excluyente del uso del gallego.

Sin embargo, a la vista del contenido de los escritos de queja, esta institución, formuló a la Consellería de Sanidad la recomendación de que tanto la consellería de Sanidad como la gerencia del Servizo Galego de Saúde velen por el cumplimiento de la legislación sobre la oficialidad del gallego al amparo de lo dispuesto en el artículo 6.3 de la Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística y adopten las medidas precisas para que el idioma gallego figure en toda la señalización interna y externa de los Centros Sanitarios. También que la documentación escrita elaborada en los centros sanitarios para usos internos y externos (circulares, notas interiores, folletos, hojas de instrucciones, formularios, etc.), sea redactada en gallego, al amparo de la vigente Instrucción 11/2005 sobre el empleo del gallego en los documentos de la Consellería de Sanidad y del Sergas, sin perjuicio de la cooficialidad del castellano y de la garantía del uso normal y oficial de los dos idiomas por los poderes públicos de la comunidad autónoma, en los términos establecidos por el artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia.

La recomendación fue íntegramente aceptada. La respuesta manifiesta que la Consellería y el Servizo Galego de Saúde, así como, el resto de las entidades instrumentales adscritas, cumplen y hacen cumplir la legalidad vigente y, especialmente, en lo referido a la Ley de normalización lingüística y su normativa de desarrollo. En una organización tan extensa como la red de centros sanitarios del Servizo Galego de Saúde es relativamente frecuente que, puntualmente, se produzca alguna disfunción en el uso del idioma.

Tanto las personas que utilizan el idioma gallego como las que utilizan el idioma castellano tienen garantizado el uso de la lengua que prefieran en cualquier centro sanitario y la administración sanitaria procura que, en la medida del posible, toda la información esté en los dos idiomas o en el idioma que indique el usuario.

Por tanto, acepta la recomendación del Valedor do Pobo y la administración sanitaria adoptará las medidas oportunas para que se respeten los derechos idiomáticos de la población gallega.

C) Otras situaciones de vulneración de los derechos lingüísticos

En varios expedientes de queja se ha denunciado la utilización del castellano en contra de la opción lingüística del ciudadano, manifestada de forma expresa.

En ocasiones, es la propia administración la que vulnera la normativa sobre el uso de las lenguas. En el expediente Q/511/16, la persona promotora señalaba que en los paneles de información turística de la AP-9, el nombre de Illa da Toxa aparecía en castellano, Isla de La Toja. Inicialmente, nos dirigimos al Ministerio de Fomento, invocando el deber de colaboración, por ser el titular de la vía, para que nos informase sobre la titularidad de dicha señalización y, en su caso, si la empresa concesionaria Autopistas del Atlántico, C.E.S.A. (AUDASA) tuvo en cuenta en la señalización el Real Decreto 1545/2007, de 23 de noviembre, por el que se regula el Sistema Cartográfico Nacional cuyo artículo 24.1 prevé que corresponde a la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional la aprobación del Nomenclátor Geográfico Básico de España, en el que se registrarán: a) Las denominaciones oficiales de las comunidades autónomas, las provincias, las islas, los municipios y las entidades locales de población, así como sus variaciones acordadas por las Administraciones públicas competentes.

Hay que destacar que la denominación oficial de esa isla es Illa da Toxa, en gallego. Así figura también en el nomenclátor por unidad poblacional del INE (36 Pontevedra, 022 Grove (O) 011400 TOXA (ILLA DA)).

La Secretaría General de Infraestructuras informó que la rotulación en ambas lenguas había sido instalada por la Axencia Galega de Turismo, titular de dicha señalización. Tras dirigirnos a la Axencia, se nos remitió un escrito informando que el 20 de junio de 2016 se procedió a la corrección del error en la denominación de la Illa da Toxa en los paneles de

información turística localizados en la autopista AP-9, en los que ya solo aparece el nombre oficial en gallego.

En análogo sentido, el año pasado se había denunciado la exclusión del uso del gallego en los indicadores, rótulos y contenidos explicativos del Museo “Casa de la Navegación” en el Ayuntamiento de Baiona. Se emitió una resolución en la que se instaba al ayuntamiento a introducir el gallego en los textos del discurso expositivo de la Casa de la Navegación.

En la respuesta se señaló que desde el ayuntamiento se pusieron las bases para proceder a esta reforma, aprobando desde primeros del año 2016 una partida presupuestaria para este fin, y que esta modificación llevaba un tiempo de ejecución. Se finalizaron las obras de adaptación de la nueva redacción de los textos al espacio disponible y la redacción de los mismos, sometiéndose al servicio de Normalización Lingüística de la Diputación de Pontevedra y finalmente a la producción e instalación de los carteles. En el informe del ayuntamiento se pedían disculpas por el tiempo transcurrido para atender esta reclamación pero las actuaciones relativas a la inclusión del gallego se sumaron a un plan general de mejoras que se acometieron en todo el espacio expositivo, relacionadas con la accesibilidad, reducción de la altura de las vitrinas de exhibición, inclinación de paneles gráficos para la mejor comprensión lectora, la retirada de elementos que no permitían una circulación fluida para personas con movilidad reducida, ampliación de la gráfica existente e incorporación de piezas nuevas cedidas por instituciones museísticas como el Museo del Mar de Galicia y el Museo Massó. Todo ello requirió una redistribución del discurso expositivo, adaptándolo a la cronología histórica local y que en adelante quedarán expuestas en la colección permanente de la Casa da Navegación de Baiona.

En el marco de esta reforma y teniendo en cuenta la notable ampliación de piezas del patrimonio local que requerían una explicación, a nivel museográfico se mejoró la presentación de los contenidos, en relación a la inclusión del gallego en nuevas hojas de sala y folletos, y en todos los textos que van desgranando el discurso expositivo.

La Casa da Navegación reabrió sus puertas el día 18 de noviembre de 2016, incorporando en su cartelería, rótulos y textos explicativos el gallego, de modo que el Ayuntamiento de Baiona aceptó la recomendación formulada.

Se recibieron quejas por el uso incorrecto de topónimos oficiales por parte de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias (Q/12410/16), o por parte de funcionarios de fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado. En el expediente Q/501/16, una persona se dirigió mediante su dirección electrónica al servicio de la Policía *Soporte Servicio de*

Atención al Ciudadano (soporte.sacdni@policia.es) para formular una consulta telemática, recibiendo una breve respuesta de que no entendía su “dialecto”. La Jefatura Superior de Policía de Galicia nos informó que, una vez realizadas las investigaciones pertinentes, se comprobó que esa concreta consulta fue atendida desde el Servicio Central de Atención al Ciudadano del DNIe del Centro de Proceso de Datos de la Dirección General de la Policía, en Madrid, que viene asumiendo cerca de 1500 consultas mensuales.

El uso del término "dialecto" fue debido a un error o lapsus del operador, por lo que se pidieron expresas disculpas precisando que, en ningún caso tuvo una finalidad despectiva respecto a la lengua gallega, que, según indica el informe, no llegó a ser identificada como tal por el operador en cuestión. No hubo en ningún caso una intención peyorativa sino que se trató de un caso de ignorancia por parte de un trabajador del Centro de Proceso de Datos de la Dirección General de la Policía en Madrid, error por lo que la Jefatura Superior de Policía en Galicia solicitó expresamente disculpas. De cualquier manera, el conocimiento de esta situación puede servir para mejorar los procesos de atención al ciudadano y la adopción de las medidas técnicas precisas en este tipo de servicios para que se respeten los derechos lingüísticos de todos los ciudadanos.

También el Instituto Galego de Consumo actuó de forma indebida en un procedimiento arbitral. En el expediente Q/63679/16 el interesado indicaba que, a pesar de ser el gallego la lengua oficial de su elección en el procedimiento incoado ante ese organismo, no se respetaron sus derechos lingüísticos remitiéndole el laudo arbitral en castellano. Por tanto, consideraba vulnerados sus derechos fundamentales y entendía que se había dado una discriminado por razón de lengua. Según la legislación vigente, la parte o el interesado tendrá derecho a que se le entere o notifique en la lengua oficial que elija. Los documentos públicos otorgados en Galicia se podrán redactar en gallego o castellano. De no haber acuerdo entre las partes, se emplearán las dos lenguas. En ningún momento del procedimiento se le preguntó por su opción lingüística, imponiendo la presidenta del órgano arbitral la lengua castellana en todo el proceso y en la documentación, basada en una supuesta opción lingüística de la parte demandada que, como se desprende del laudo arbitral, no estuvo presente en el acto de conciliación.

Tras solicitar información al Instituto Gallego de Consumo, se nos informó que se le había dado traslado al reclamante, por correo electrónico, de la traducción en gallego del laudo objeto de la queja. Esta situación no nos pareció adecuada por lo que formulamos al IGC una recomendación que fue aceptada.

También se formuló un recordatorio de deberes legales en el sentido de observar con rigor la normativa aplicable en materia de la lengua de los procedimientos en una comunidad como Galicia en la que existe cooficialidad lingüística.

Como ya se señaló en su día, se le aplica a este organismo autónomo lo dispuesto en la legislación autonómica correspondiente sobre el uso de la lengua (art. 36 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre y art. 15 de la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre). En este caso, además de la legislación general sobre normalización lingüística, el artículo 38 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración en Galicia, recoge el estatuto general de las personas usuarias en la Carta gallega de los servicios públicos. En particular, tendrán derecho a utilizar y a ser atendidas, según su elección, en la lengua gallega o castellana en sus relaciones orales y escrituras con el prestador del servicio. Para estos efectos, tanto en los supuestos de gestión directa como indirecta, se adoptarán las medidas organizativas del servicio necesarias para la garantía de este derecho. El gallego será la lengua de uso normal y preferente en todas las actividades relacionadas con la organización y prestación de los servicios públicos. Al mismo tiempo, la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias establece en el artículo 45, como idioma en las relaciones con la administración, que todas las comunicaciones que realice la administración competente en materia de consumo serán realizadas en gallego, salvo elección manifestada de forma expresa del destinatario de la comunicación respecto de uno de los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia.

En cambio, en otro expediente (Q/63794/16) se había solicitado la declaración de utilidad pública de una asociación. En el procedimiento es preceptiva la emisión de un informe, que tiene carácter vinculante, por parte del Ministerio de Hacienda -no de sus órganos con sede en la Comunidad Autónoma de Galicia-, para lo cual el órgano instructor le debe remitir copia de la solicitud y de todo el expediente en lengua castellana (artículo 36.3 de la Ley 30/1992). La documentación aportada por la asociación tenía carácter técnico y revestía cierta complejidad, además de ser extensa por lo que, a los efectos de agilizar la tramitación del procedimiento, se solicitó la colaboración de la asociación, consistente en la aportación de un ejemplar de la documentación en lengua castellana, además del ya presentado en lengua gallega, con el fin de remitir el expediente con la mayor celeridad posible al Ministerio para que emitiera el preceptivo informe de carácter vinculante. La Secretaría General Técnica de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia actuaba en ese procedimiento como órgano tramitador. No obstante, al no

aportar la asociación la copia traducida, el órgano tramitador realizó la traducción, tal como está legalmente previsto.

En este caso, la solicitud de la administración de aportar una copia de la documentación en castellano no constituyó una actuación irregular o lesiva de derechos sino que se intentó agilizar una tramitación compleja y que, preceptivamente, según la legislación del procedimiento administrativo aplicable al caso, requería la aportación de un ejemplar traducido al castellano. En todo caso, la administración cumplió sus deberes en la tramitación de la declaración, del que debe subrayarse que es un procedimiento a instancia de parte (artículo 32.1 de la Ley orgánica 1/2002).

La vulneración de derechos lingüísticos se produce también en otros ámbitos. El expediente Q/13016/16 fue promovido al considerar discriminado el gallego por la compañía Vueling. En el vuelo Vigo-Barcelona se utilizó el catalán, junto con el castellano y el inglés, en los mensajes a bordo en la cabina del avión. En el vuelo de vuelta, Barcelona-Vigo no se utilizó, en cambio, el gallego, sino solo el castellano. Vueling es una compañía aérea privada y esta institución no tiene competencias sobre compañías mercantiles ni en cuestiones reguladas por el derecho privado, pero al considerar que en la queja se ponía de manifiesto una posible situación de discriminación entre las lenguas oficiales españolas, y que la defensa y promoción de la lengua gallega es una competencia específica de esta institución, nos dirigimos a la dirección de la aerolínea para que nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja. La dirección de la compañía aérea nos remitió un escrito en el que nos comunicaba que, en primer lugar deseaban pedir disculpas por las molestias ocasionadas, indicando que en ningún momento era intención de la compañía que los pasajeros se sintieran discriminados por la utilización de los diferentes idiomas; y que pasaban nota de la reclamación al departamento correspondiente para que lo tuvieran en cuenta en los próximos vuelos.

Lo mismo cabe decir de la queja presentada por la falta de atención en gallego por parte de la empresa concesionaria del aparcamiento de la Estación de ferrocarril de Santiago de Compostela, que fue respondida en el mismo sentido de compromiso con el respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos. En el Centro de Control y Atención al Cliente, ubicado en Barcelona, se da servicio de información permanente a los usuarios de los aparcamientos que gestiona la empresa pero en el momento en que se produjo esa incidencia no había ningún empleado que hablase gallego, por lo que se han trasladado disculpas.

Debemos recordar que la Ley 1/2010 de 11 de febrero, de modificación de diversas leyes de Galicia para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, establece en su disposición adicional sexta, relativa al fomento del uso de la lengua gallega en la actividad de los prestadores de servicios, que los que operen en territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, con independencia del lugar de establecimiento originario, deberán respetar el marco legal vigente en materia lingüística, especialmente a partir de la Ley 3/1985, de 15 de junio, de normalización lingüística, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 1 de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior. A estos efectos, favorecerán la normalización progresiva del uso del gallego en la prestación de sus servicios y deberán ofrecer a sus destinatarios la posibilidad de mantener la comunicación oral y escrita en lengua gallega.

También la administración de justicia ha dado lugar alguna queja por el uso del castellano. En el expediente Q/63875/16 el promotor de la queja nos comunicaba que no era atendido en los Juzgados de Viveiro en la lengua de su elección, el gallego. Sus declaraciones en el juzgado no habían sido recogidas en gallego, y los funcionarios del juzgado le comunicaron que no contaban con medios técnicos para transcribir al castellano las declaraciones que se hacen en gallego. La Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística, establece en su artículo 7 que en el ámbito territorial de Galicia, los ciudadanos podrán utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en las relaciones con la Administración de Justicia. Las actuaciones judiciales en Galicia serán válidas y producirán sus efectos, cualquiera que sea la lengua oficial empleada. En todo caso, la parte o el interesado tendrá derecho a que se le entere o notifique en la lengua oficial que elija. La Xunta de Galicia promoverá, de acuerdo con los órganos correspondientes, la progresiva normalización del uso del gallego en la Administración de Justicia. Esta situación se puso en conocimiento de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, a los efectos oportunos.

El uso exclusivo del gallego ha suscitado también quejas en ciudadanos que optan por el castellano en ejercicio de sus derechos lingüísticos. En el expediente Q/532/16, la queja se dirigía contra la ordenanza de normalización lingüística del Ayuntamiento de Ferrol. En esa queja, esencialmente, se indicaba que los tribunales de justicia habían declarado, ya en 2006, la ilegalidad de varios artículos de la ordenanza de normalización lingüística del Ayuntamiento de As Pontes, y como consecuencia del de Ferrol, pues ambas son idénticas. En ambas se excluye al castellano como lengua oficial y sólo se menciona el gallego. Se presentaron numerosas reclamaciones para que se cumpla la ley, entre otras

cuestiones, respetando el derecho a recibir cualquier notificación o información del ayuntamiento en castellano.

En relación con el motivo de la queja, el Ayuntamiento de Ferrol comunicó que se garantiza la utilización de las dos lenguas, gallego y castellano, por parte de la ciudadanía y en su atención por parte de la Administración local y en ningún caso se produce una vulneración de los derechos de los ciudadanos que desean utilizar el castellano. Todos los funcionarios están capacitados para atender en ambas lenguas, en el plano escrito y oral y así lo hacen. Cualquier ciudadano que en un momento puntual reclame la atención en lengua gallega o castellana es atendido. Respecto a la exclusión del castellano en la ordenanza de normalización lingüística -aprobada por unanimidad en sesión plenaria-, esta normativa, de acuerdo con la legislación autonómica, tiene como objetivo la normalización de la lengua gallega y, por lo tanto, hace referencia a ella pues el castellano no es objeto de un proceso de normalización y los deberes y derechos con relación a ella están claramente establecidos en normas de rango superior y obligado cumplimiento.

Esta ordenanza no excluye el castellano, sino que se limita a regular los usos de la lengua gallega en la Administración local conforme a lo establecido en la Ley 3/1983 de normalización lingüística aprobada por el Parlamento gallego y la Ley 5/1988, de 21 de junio, del uso del gallego como lengua oficial por las entidades locales. La administración local reitera que no se produce ninguna vulneración del derecho de los ciudadanos a ser atendidos en castellano. Esta atención, como es natural, incluye el derecho a recibir todas las notificaciones y comunicaciones oficiales del ayuntamiento en la lengua oficial de su elección, sin perjuicio de que la administración local haya asumido el compromiso de promover el uso del gallego entre sus ciudadanos.

Lo mismo sucedió con el Ayuntamiento de A Coruña (Q/12968/16), las páginas web de los centros educativos (Q/13381/16) o la recepción de información del Servicio Estatal de Empleo en gallego (Q/63837/16).

D) El uso del topónimo de Ribeira

Tres expedientes de queja, uno de ellos reabierto (Q/21760/14; Q/42/15; Q/52/16) tuvieron como objeto, nuevamente, la utilización del topónimo de Ribeira. Este último expediente se añadía a otros sobre la misma cuestión que se han venido tramitando en esta institución. En el caso derivado del expediente Q/1548/09 se formuló el 19 de noviembre de 2009, un recordatorio de deberes legales al ayuntamiento que

consideramos que no fue aceptado y así figuró en el correspondiente informe de esta institución al Parlamento de Galicia.

Con ocasión de la tramitación del expediente P.1.Q/21760/14 requerimos informe al Ayuntamiento de Ribeira sobre el uso del topónimo Riveira en la documentación, información y comunicación oficial. Por su parte, el expediente P.3.Q/42/15 se refería a la rotulación de la nueva lonja de Ribeira, por lo que requerimos información a Portos de Galicia que también nos hizo llegar su informe.

Como conclusión, se formuló al Ayuntamiento de Ribeira un recordatorio de deberes legales y a Portos de Galicia, la recomendación de proceder, en cuanto fuera posible, a cambiar la rotulación de la lonja de Ribeira, utilizando el topónimo oficial.

Con la fecha de 26 de febrero, el Ayuntamiento de Ribeira remitió la preceptiva respuesta a la resolución formulada y en ella se indica que, desde épocas pasadas, el topónimo usado en este ayuntamiento fue Riveira, con la grafía "v" y por ese motivo hoy en día aparece así en señales, publicaciones, entradas en Internet u otro tipo de documentación, en las que los redactores acuden a las fuentes tradicionales para referirse a ese municipio. Esta duplicidad en el uso está provocando muchos desacuerdos. Con la intención de solucionar esa duplicidad en todos los ámbitos, se ha solicitado desde el ayuntamiento la intervención del Seminario de Onomástica de la Real Academia Gallega.

Como es sabido, la Comisión de Toponimia que redactó el Nomenclátor de la Xunta ya no está activa, y es este Seminario de Onomástica de la Real Academia Gallega quien se está ocupando de la revisión y salvaguarda de la toponimia de toda Galicia. Se da la circunstancia de que a lo largo de este año 2016, según se comunicó, serán los lugares de Ribeira que aparecen en el Nomenclátor los que sean objeto de revisión. El ayuntamiento solicitará también al Seminario la revisión de la grafía del topónimo "Riveira" para que así se incorpore en el Nomenclátor, una vez que finalicen las correcciones dedicadas a los ayuntamientos de la provincia de A Coruña, para fijar y consolidar el uso adecuado del topónimo.

E) Cursos de certificación de lengua gallega CELGA

Este año se han recibido muy pocas quejas sobre esta cuestión. Destacamos una recomendación formulada a la Secretaría Xeral de Política Lingüística en una queja relativa a la denegación de la validación de créditos de lengua gallega cursados en estudios de grado a efectos de la obtención del certificado de lengua gallega CELGA 5.

De acuerdo con la argumentación jurídica y técnica expuesta en su informe, la administración concluía que la resolución de la Secretaría Xeral de Política Lingüística denegando la convalidación era acorde con lo dispuesto en la Orden de 16 de julio de 2007 por la que se regulan los certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de la lengua gallega. Sin embargo, toda vez que el Anexo I de la Orden de 16 de julio de 2007 no especifica ni describe el contenido de los créditos de lengua gallega que deben cursarse y certificarse para conseguir la validación por el CELGA 5, se consideró adecuado que la Secretaría Xeral de Política Lingüística elaborase una tabla de convalidaciones o hiciera público, con los oportunos trámites, el catálogo de créditos universitarios que computan para la consecución por convalidación de la certificación de Celga 5, de manera que se garantice el conocimiento, por parte de todos los interesados, de la específica formación en lengua gallega que deben acreditar poseer para que se les convaliden materias de lengua gallega, en cumplimiento del principio de seguridad jurídica.

La Secretaría Xeral se comprometió a proceder lo antes posible a ampliar, a través de una nota publicada en la página web www.lingua.gal, la información recogida en el punto 5.c) del anexo I de la Orden de 16 de julio de 2007 por la que se regulan los certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de la lengua gallega (Celga), modificada por la Orden de 10 de febrero de 2014, en lo relativo el tipo de contenidos que deben incluir las materias universitarias cuyos créditos son computables a los efectos de su validación por el Celga 5. La tarea tiene dificultades técnicas derivadas de la constante alteración en los planes de estudios de las diversas titulaciones universitarias que supone que materias que en su día eran computables a estos efectos, hoy, sus equivalentes ya no lo sean. Dada la inseguridad que la propia movilidad de los planes universitarios puede generar a la hora de distinguir las materias que son computables o no a efectos de su validación por el Celga 5, la Secretaría Xeral de Política Lingüística considera más fiable ampliar la información a partir de la referencia, más que a un listado concreto de materias, al tipo de contenidos de estas, que deberán ser específicos de lengua gallega (y no de otras materias relacionadas con la lengua como la literatura gallega, la historia de la lengua gallega, etc.) y adecuarse a las competencias establecidas para el nivel Celga 5 de acuerdo con el programa recogido en el anexo III de la citada Orden de 16 de julio de 2007.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/14610/15	Imposibilidad de uso de las piscinas públicas de Elviña en A Coruña	Secretaría Xeral para o Deporte 15/01/2016	Aceptada	Q/14610/15
2	Q/21760/14	Topónimo del Ayuntamiento de Ribeira	Ayuntamiento de Ribeira 20/01/2016	Aceptado	-
3	Q/42/15	Corrección de toponimia en la lonja de Ribeira	Conseleira do Mar 20/01/2016	Aceptada	Q/42/15
4	Q/42/15	Corrección de toponimia en la lonja de Ribeira	Ayuntamiento de Ribeira 20/01/2016	Aceptado	-
5	Q/52/16	Topónimo del Ayuntamiento de Ribeira	Ayuntamiento de Ribeira 20/01/2016	Aceptado	-
6	Q/13321/15	Vulneración del derecho al uso del castellano por el resultado de un proceso selectivo	Universidad de Vigo 16/02/2016	Aceptado	-
7	Q/534/16	Estado del Castillo de Castro Caldelas	Ayuntamiento de Castro Caldelas 21/06/2016	Aceptada	Q/534/16
8	Q/470/16	Expediente sancionador	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 13/07/2016	Aceptada Pendente de Efectividade	
9	Q/12590/16	Denegación da validación del CELGA 5	Secretaría Xeral de Política Lingüística 11/08/2016	Aceptada	Q/12590/16
10	Q/63679/16	Negativa a remitir la documentación de un procedimiento arbitral en gallego	Instituto Galego de Consumo 16/11/2016	Aceptado	
11	Q/63930/16 a Q/63937/16, Q/63999/16, Q/64000/16, Q/64002/16, Q/64003/16, Q/64090/16 y Q/64857/16	Utilización del idioma gallego en la señalización interna y externa de los centros sanitarios, y en la documentación escrita	Consellería de Sanidade 29/12/2016	Aceptada	Q/63930/16 y otras

V- CONSIDERACIONES FINALES

En materia de cultura y patrimonio cultural, ya señalamos que los objetivos que se propone la nueva Ley 5/2016, de 4 de mayo, distan mucho de la situación actual del patrimonio cultural gallego. Ya en su título preliminar “recoge esta ley una serie de

disposiciones generales que definen el patrimonio cultural de Galicia desde una perspectiva ligada a su uso y disfrute por la ciudadanía y que lo conciben como un instrumento de cohesión social y desarrollo sostenible que da soporte, como elemento integrador, a la identidad del pueblo gallego. Establece además el ámbito de competencias y el régimen de colaboración interadministrativa, fomentando la colaboración de todas las administraciones implicadas en la protección y promoción del patrimonio cultural de Galicia”.

En la realidad práctica, hay muestras constantes de la falta de sensibilidad de muchos ayuntamientos para preservar su patrimonio cultural, ligada en muchos casos a intereses urbanísticos. Ya el año pasado insistimos en que se comprueba todavía una clara desidia para proteger el patrimonio cultural en el ámbito municipal, que tolera construcciones inacabadas, fuera de ordenación, apartadas de la tipología constructiva propia del entorno o con elementos contrarios a un mínimo sentido estético en las proximidades de bienes de interés cultural o de bienes catalogados.

La administración autonómica ha manifestado, en las ocasiones de las que este informe da muestra, lentitud o pasividad –justificada por la falta de medios materiales y humanos–, para impedir la destrucción de la memoria y de la historia de muchos lugares. No parece exagerado decir que el patrimonio cultural de Galicia no es concebido en este momento, salvo excepciones contadas, como un instrumento de cohesión social y de desarrollo sostenible. La responsabilidad es también de los propietarios, que no ejercen siempre sus deberes de conservación del modo adecuado, aunque las ayudas públicas en este ámbito son también escasas. En ocasiones, no se impulsan adecuadamente los expedientes de reposición de la legalidad ni se aplica con el rigor necesario el procedimiento sancionador cuando corresponde, ante la infracción de la legislación protectora del patrimonio cultural o de los límites de una determinada autorización administrativa.

Esta pasividad fomenta en la sociedad una cultura de permisividad y tolerancia hacia el “feísmo” constructivo, el desorden y la degradación del entorno que es particularmente aberrante cuando se consiente en la proximidad de bienes de valor cultural o ambiental. Es urgente revertir esta situación.

Confiamos en que la nueva ley cuente con los medios materiales y personales que permitan mecanismos más ágiles y eficaces para salvaguardar los bienes del patrimonio cultural de Galicia.

En materia de política lingüística, apreciamos un esfuerzo en el sector privado por respetar el derecho de los ciudadanos a emplear en todos los ámbitos de su actividad la lengua oficial de su elección, procurando ofrecer sus productos y servicios en gallego y adaptando sus procedimientos de gestión y su actividad comercial. Por su parte, las administraciones públicas han tratado de corregir las disfunciones detectadas en el respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos. Percibimos una conciencia cada vez mayor de que existen derechos lingüísticos individuales y colectivos y que, con pleno respeto a la libertad de todos los hablantes, en una comunidad autónoma en la que el gallego es lengua cooficial, debe garantizarse el derecho de toda persona a vivir en la lengua propia de Galicia.

ÁREA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El ritmo con el que las últimas tecnologías se instalan en la sociedad obliga a quienes tenemos responsabilidad sobre la protección de los derechos fundamentales de las personas a adaptar nuestros mecanismos de acción de manera continua. Cada avance registrado en materia de soportes, tecnologías, aplicaciones o dispositivos supone una pequeña revolución social que podemos aprovechar en beneficio de la divulgación de tales derechos. Pero en ocasiones la novedad puede dejar hueco a la improvisación y desproveer a quienes usan esas tecnologías de elementos básicos de protección, haciéndolos más vulnerables.

En este marco hay que buscar soluciones que permitan incrementar la eficacia de los derechos fundamentales, evitando alternativas que acaben por restringirlos. La puesta en marcha por parte del Valedor do Pobo hace unos años de un área específica dedicada a la Sociedad de la Información refleja la especial sensibilidad que desde este alto comisionado parlamentario tenemos con la necesaria democratización de las tecnologías y la búsqueda de la preeminencia de los derechos fundamentales en este contexto.

Las nuevas tecnologías pueden desproveer a los usuarios de elementos básicos de protección, haciéndolos más vulnerables

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del sector Público, recogen aspectos significativos que revolucionarán a corto plazo la forma de relación entre ciudadanía y administración. Ya se han dado los primeros pasos hacia una administración electrónica que persigue ser útil y cercana al ciudadano, aunque quedan muchos escollos por superar.

La prestación de servicios electrónicos por parte de la administración debe entenderse, y así lo defendemos siempre desde esta institución, como facilitadora de las gestiones y como complementaria de otros mecanismos que permiten superar la brecha existente en nuestra comunidad en el acceso a estos servicios. La constante inflación tecnológica a la que nos han ido acostumbrando los poderes públicos en los últimos tiempos no siempre va acompañada de la renovación de sistemas y tecnologías de los particulares. Así lo hemos visto este año a través de las quejas de personas que, por disponer de sistemas operativos más anticuados o móviles con sistema poco extendido, ven imposibilitada su capacidad de realizar trámites electrónicos con sus administraciones. La universalidad de los servicios debe trasladarse también a esta nueva e-administración, siendo conscientes

de que toda apuesta de futuro debe acometerse de manera gradual para llegar a toda la población.

Con todo, focalizamos nuestras actuaciones a conseguir que todas aquellas bondades que las aplicaciones derivadas de internet nos brindan se universalicen y permitan acceder en igualdad de condiciones a los ciudadanos a la e-administración. Por otra parte, no escatimamos esfuerzo ni empeño en la puesta en marcha de iniciativas de difusión y pedagogía para proteger a los usuarios de los nuevos sistemas.

Debemos conseguir que los beneficios de las aplicaciones electrónicas se universalicen y permitan acceder a los servicios de la e-administración en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos

Un año más se han registrado, aunque en menor número, quejas acerca de deficiencias con el servicio y la cobertura de la Televisión Digital Terrestre (TDT). El deslinde competencial existente acerca de la materia así como la especial orografía y dispersión poblacional en la comunidad hacen que afrontar cada una de las situaciones resulte especialmente complejo. Las reclamaciones, al margen de especificidades acerca del papel y la calidad en la atención ciudadana prestada por cada una de las entidades implicadas, suelen presentar patrones. Las deficiencias comunes guardan relación con la escasa calidad o nula existencia de recepción de señal de los centros emisores, la ausencia de señal por problemas orográficos que suelen obligar a instalar sistemas satelitales y la inexistencia de ayudas en la actualidad para subvencionar la implementación de estas tecnologías entre los particulares.

En materia de protección de datos una vez más nos han llegado reclamaciones sobre el uso de cámaras de videovigilancia por parte de las autoridades municipales. La detección de prácticas inadecuadas en el marco de nuestras investigaciones nos ha conducido a emitir una sugerencia, ya en poder de todos los ayuntamientos gallegos, para que procedan a regularizar los dispositivos con sus pertinentes autorizaciones.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	24		24	
Admitidas	20	83,33%	20	83,33%
No admitidas	4	16,67%	4	16,67%
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	-----	0	-----

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	15	75%	15	75%
En trámite	5	25%	5	25%

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2014	2	0	2	1	1
2015	8	4	12	7	5

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Control de videocámaras en los términos municipales gallegos

Como se ha ido evidenciando en los informes de los últimos años, la institución del Valedor do Pobo recibe con frecuencia quejas en relación al uso de cámaras de videovigilancia por parte de las administraciones locales, o de sus policías. Entre 2011 y 2015 se presentaron 43 quejas por problemas con las cámaras de videovigilancia. En 32 de los casos la situación denunciada afectaba a ayuntamientos de nuestra comunidad. En los escritos se pedía, de manera recurrente, información objetiva que permitiese constatar la eficacia de los dispositivos de vigilancia, así como otros datos relacionados con la normalización de los permisos de las instalaciones y su necesaria actualización.

Con las respuestas a los requerimientos de información realizados desde esta institución se detectaron dos situaciones: existen administraciones locales que no disponen de la debida autorización para cada videocámara y otras entidades locales que habiendo tramitado las pertinentes autorizaciones en su día, no procedieron a actualizarlas. En muchos de estos últimos casos se informó de que los dispositivos no se estaban utilizando en el momento de la consulta.

Por todo esto, la institución inició una actuación de oficio ante la Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP).

Sugerimos a todos los ayuntamientos gallegos que regularicen sus cámaras de videovigilancia ante la detección de situaciones problemáticas recurrentes

Para las videocámaras y aparatos análogos es de aplicación a Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos. Esta ley establece el procedimiento de autorización tanto de las instalaciones fijas como móviles.

Como dice su preámbulo, la regulación del uso de los medios de grabación de imágenes y sonidos es necesario para introducir las garantías que son precisas para que el ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en la Constitución sea máximo y no pueda verse perturbado con un exceso de celo en la defensa de la seguridad pública. La Ley es orgánica en la medida en que incide en la regulación de las condiciones básicas del

ejercicio de determinados derechos fundamentales, los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Su artículo 3 exige, para las instalaciones fijas, el informe previo de un órgano colegiado presidido por el presidente del Tribunal Superior de Justicia, en cuya composición no serán mayoría los miembros dependientes de la administración autorizante. El permiso le corresponde a la Delegación del Gobierno de la Comunidad Autónoma, sin que puedan instalarse cuando ese informe aprecie vulneración de los criterios previstos en el artículo 4 de la ley orgánica, esto es “asegurar la protección de los edificios e instalaciones públicas y de sus accesos; salvaguardar las instalaciones útiles para la defensa nacional; constatar infracciones a la seguridad ciudadana y prevenir la causación de daños a las personas y bienes”. En todo caso la autorización será motivada y referida al lugar público concreto, es revocable en cualquier momento y sujeta a las renovaciones reglamentarias.

El artículo 5 recoge el procedimiento para la autorización de videocámaras móviles. La autorización, que puede ser simultánea a las de las cámaras fijas para el mejor cumplimiento de los fines previstos en esta ley, queda supeditada a la concurrencia de un peligro concreto y demás requisitos exigidos que son los principios de proporcionalidad, en la doble versión de idoneidad y de intervención mínima, tal como se indica en el artículo 6. Para estas cámaras la autorización, mediante resolución motivada, corresponde al máximo responsable provincial de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Para las instalaciones móviles también está previsto la existencia de casos de excepcional urgencia o la falta de autorización; debe ponerse en conocimiento en un plazo máximo de setenta y dos horas, y si los informes son negativos las imágenes tendrán que eliminarse.

Por su parte, la instalación y el uso de las cámaras para la regulación del tráfico corresponde a la autoridad encargada de la regulación del tráfico a los fines previstos en la legislación sobre esta materia, pero con respeto a la legislación sobre reglamento del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal y legislación sobre la protección civil del derecho al honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen, en el marco de los principios de utilización previstos en la ley orgánica (disposición adicional octava).

El artículo 6 de la ley establece los principios de utilización de las vídeo cámaras: 1. La utilización de videocámaras estará presidida por el principio de proporcionalidad, en su doble versión de idoneidad y de intervención mínima. 2. La idoneidad determina que sólo podrá emplearse la videocámara cuando resulte adecuado, en una situación concreta, para el mantenimiento de la seguridad ciudadana, de conformidad con lo dispuesto en

esta Ley. 3. La intervención mínima exige la ponderación, en cada caso, entre la finalidad pretendida y la posible afectación por la utilización de la videocámara al derecho al honor, a la propia imagen y a la intimidad de las personas. 4. La utilización de videocámaras exigirá la existencia de un razonable riesgo para la seguridad ciudadana, en el caso de las fijas, o de un peligro concreto, en el caso de las móviles. 5. No se podrán utilizar videocámaras para tomar imágenes ni sonidos del interior de las viviendas, ni de sus vestíbulos, salvo consentimiento del titular o autorización judicial, ni de los lugares incluidos en el artículo 1 de esta Ley cuando se afecte de forma directa y grave a la intimidad de las personas, así como tampoco para grabar conversaciones de naturaleza estrictamente privada”.

La ley establece como objeto de la regulación de las videocámaras grabar imágenes y sonidos en lugares públicos, abiertos o cerrados, y su posterior tratamiento, a fin de contribuir a asegurar la convivencia ciudadana, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, así como de prevenir la comisión de delitos, faltas e infracciones relacionados con la seguridad pública.

Asimismo, esta norma establece específicamente el régimen de garantías de los derechos fundamentales y libertades públicas de la ciudadanía que habrá de respetarse en las sucesivas fases de autorización, grabación y uso de las imágenes y sonidos obtenidos conjuntamente por las videocámaras.

Además del régimen de control previo examinado hasta ahora, el artículo 9 prevé la información de la existencia de la cámara, el derecho de acceso y cancelación de las grabaciones en que razonablemente considere que figura, y las causas de denegación de la cancelación.

Se consideran faltas muy graves en el régimen disciplinario de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado el uso de los medios técnicos regulados en la ley para fines distintos a los previstos en ella (disposición adicional séptima).

Las imágenes se consideran un dato de carácter personal, en virtud de lo establecido en el artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El Real Decreto 1720/2007, del 21 de diciembre, aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter

personal. Su artículo 5 recoge que la imagen se considera documento a los efectos de la normativa de protección de datos.

En relación con la instalación de sistemas de videocámaras existe la Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras.

Según el artículo 10 del Real Decreto 596/1999, de 16 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley Orgánica 4/1997 (solicitud y resolución), “las solicitudes de renovación de las autorizaciones para las instalaciones fijas de videocámaras o para la utilización de las móviles se tramitarán y se resolverán por el mismo procedimiento que el establecido para las autorizaciones iniciales, si bien su motivación se limitará a las razones que recomienden la renovación”.

Sólo procederá el otorgamiento cuando subsistan o se agraven las circunstancias que motivaron el otorgamiento inicial.

Las solicitudes de renovación de aquellas autorizaciones que se hubieran otorgado por el plazo máximo de un año deberán formularse con dos meses de antelación a su expiración. El resto deberá solicitarse con una antelación mínima de un mes a la de la fecha de vencimiento de su vigencia, y en caso de ser la autorización inicial por plazo inferior a un mes, con una antelación mínima a la mitad del tiempo autorizado.

Si no se formula la solicitud de renovación en los plazos señalados en el apartado anterior habrá de tramitarse como una nueva autorización.

Así pues, la renovación es un deber principal que atañe a los promotores de las cámaras y que en caso de no ser tramitada en tiempo, la consecuencia es que debe tramitarse una nueva autorización, por lo que la anterior debe entenderse que no subsiste.

Muchos de los incidentes comprobados en las quejas consisten en la falta de renovación en el tiempo adecuado de las autorizaciones existentes para videovigilancia en el ámbito municipal

A la vista de que muchos de los incidentes comprobados en las quejas consisten en la falta de renovación en el tiempo adecuado de las autorizaciones existentes, y dada la

consecuencia descrita de la falta de renovación, desde la institución instamos a todas las administraciones afectadas, y en especial a las de carácter local, que son las más numerosas y respecto de las cuales se reciben la mayor parte de las quejas, que tengan la diligencia debida en la tramitación en el tiempo y en la obtención de las renovaciones que procedan. Consideramos que el medio más eficaz para difundir la necesidad descrita entre todas las administraciones locales gallegas es la FEGAMG, que agrupa a todas ellas, de ahí que en fecha 29 de diciembre de 2016 le dirigimos la siguiente sugerencia:

Que se traslade a todas las administraciones locales gallegas la necesidad de contar con las preceptivas autorizaciones para la instalación y uso de videocámaras, y sobre todo que se tramiten y obtengan en tiempo las renovaciones temporales de las autorizaciones, puesto que de ellas depende el control periódico de la permanencia de los motivos por los que fueron otorgadas originalmente.

En fecha 2 de enero de 2017, desde la presidencia de la FEGAMP se confirmó la remisión de la sugerencia a todos los municipios de Galicia, dando por tanto efectividad a la propuesta de esta institución.

2. Deficiencias con la recepción de la señal de televisión en el rural

La institución tramitó una queja a principios del año 2016 en la que una persona denunciaba los problemas existentes en el núcleo de Cerquides, en el Concello de Lousame (A Coruña), con la recepción de la señal de televisión. En concreto, los vecinos de este lugar no conseguían ver los canales autonómicos TVG y TVG2.

La Secretaría Xeral de Medios envió un completo informe sobre la situación de los vecinos afectados en el que, además de realizar un exhaustivo examen del encaje constitucional de las competencias sobre las telecomunicaciones, explica las medidas alcanzadas para satisfacer la demanda en este grupo. Efectivamente, como se indica, la Constitución Española (artículo 149.1.21º) preceptúa que las telecomunicaciones son competencia exclusiva del Estado. Dentro de esta competencia estatal se regula la red técnica de difusión de la televisión digital terrestre, por medio del Real Decreto 805/2014, de 19 de septiembre, por el que se aprueba el Plan técnico nacional de la televisión digital terrestre y se regulan determinados aspectos para la liberación del dividendo digital.

Según se establece en este Plan técnico nacional de la televisión digital terrestre, los actuales titulares de las licencias del servicio de comunicación audiovisual televisiva de cobertura estatal deberán conseguir una cobertura a través de los centros emisores

terrestres de la red principal de, al menos, el 96 % de la población nacional para los múltiplex digitales estatales y el 98% para la cobertura de la televisión pública que gestiona la Corporación Radiotelevisión Española y las televisiones públicas autonómicas. Este plan, aprobado por el Ministerio de Industria, tiene finalizada la cobertura de la red oficial de TDT.

La disposición adicional octava del Real Decreto 805/2014, de 19 de septiembre, por otro lado, establece las condiciones para la iniciativa pública en la extensión de la cobertura de la televisión digital, que entre otras deben respetar el principio de neutralidad tecnológica. Tal y como informó la Xunta de Galicia, en este marco viene colaborando con los ayuntamientos para facilitarles su ejercicio de tales actuaciones.

Tal y como se detalló en el oficio remitido, Galicia cuenta con unas 300 estaciones transmisoras de TDT de baja potencia en red de frecuencia única instaladas, que complementan las coberturas ofrecidas por los centros principales, con las cuales se pudo conseguir una cobertura del 98% de la población de Galicia.

Galicia cuenta con 300 estaciones transmisoras de TDT que garantizan la cobertura al 98% de la población

En el caso que nos ocupó, del Ayuntamiento de Lousame se instalaron cuatro centros de extensión de la cobertura terrestre de TDT en Fruime, Tallara, Ardeleiros e Cerquides, todos ellos de titularidad municipal, lo que permitió ampliar la cobertura del servicio de TDT en este término municipal hasta alcanzar un 96 % de la población. Esta red de emisores terrestres deja fuera de cobertura a un 4% de los habitantes, justificado técnicamente por la dispersión geográfica y las dificultades propias de la orografía.

La Ley 7/2009, que modifica la Ley 10/2005, de 14 de junio, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Televisión Digital Terrestre, de Liberalización de la Televisión por Cable y de Fomento del Pluralismo, añade en su disposición adicional séptima una nueva previsión sobre la cobertura complementaria del servicio de televisión digital terrestre. Obliga las televisiones de ámbito estatal a garantizar, mediante una única plataforma satelital, la cobertura del servicio de TDT para aquellos ciudadanos que residan en zonas en las que, una vez concluida la transición a televisión digital terrestre, no exista cobertura del servicio, garantizando de este modo el acceso universal en el territorio del Estado. Este servicio se denomina *Sat-TDT*. Permite recibir gratuitamente toda la programación de las televisiones de ámbito nacional, así como la Televisión de Galicia, no requiere la necesidad de suscripción al servicio por los usuarios ni la de alquiler de los

equipos descodificadores, ni de ningún tipo de canon. No obstante, las personas que los requieran deben asumir el coste de la instalación de las antenas de recepción y comprar un receptor de TDT por satélite homologado a través de los comercializadores autorizados.

Las personas que tengan que optar por la tecnología satelital para recibir la TDT deben asumir el coste de la instalación de las antenas de recepción y comprar un receptor de homologado

Los datos de que disponía la Xunta de Galicia en relación a Cerquides (75 habitantes) es que podría recibir a señal de TDT del centro emisor de Noia o del centro municipal de Cerquides, pero podría haber viviendas que, por estar en una cota más baja o tapadas por árboles, podrían tener dificultades.

En mayo de 2014, tal y como pudo conocer el Valedor do Pobo, la Secretaría Xeral de Medios elaboró un informe técnico en el que se concluyó que el centro emisor municipal que afectaba a Cerquides no estaba funcionando correctamente. Desde la Xunta se envió entonces una recomendación al Ayuntamiento de Lousame para que hiciese una revisión técnica del equipo y se le informó de la existencia de viviendas en ese núcleo que no recibían señal de ningún centro emisor de TDT, ni siquiera del centro municipal de Cerquides, por lo que se recomendaba a los afectados a optar por la solución satelital *Sat-TDT*.

Con motivo del proceso de liberación del Dividendo Digital, la Secretaría Xeral de Medios firmó, en septiembre de 2014, un Convenio de Cooperación con la Asociación de Ingenieros de Telecomunicación de Galicia, para el asesoramiento y coordinación de las red y servicios afectada por el Dividendo Digital en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia, a través del cual un ingeniero designado por la asociación asesoraría a los ayuntamientos afectados por el Dividendo Digital. Un ingeniero se encargó específicamente de realizar las labores presenciales en el Ayuntamiento de Lousame, alertando de la necesidad de realizar los ajustes técnicos en los centros de extensión municipal para evitar la pérdida de servicio por la población.

El 31 de marzo de 2015 finalizó el proceso de cambio de frecuencias de la televisión digital terrestre en España, como consecuencia de la liberación del dividendo digital. Este extremo, tal y como informó la Secretaría Xeral de Medios, pudo contribuir a cambiar las condiciones de cobertura de la televisión terrestre por la diferente propagación

radioeléctrica de las nuevas frecuencias. El Ayuntamiento de Lousame informó a la Xunta de sus gestiones para adaptar los equipos.

El último cambio de frecuencias de la TDT en España empeoró las condiciones de cobertura de televisión terrestre por la diferente propagación radioeléctrica de las nuevas frecuencias

La Secretaría Xeral de Medios, habilitada para convalidar las instalaciones de TDT por satélite en la Comunidad Autónoma de Galicia, informó además de que en el momento de tramitar la queja, un total de 20 familias habían adaptado sus instalaciones a la recepción de la TDT a través de satélite en el Ayuntamiento de Lousame, ninguna de ellas reside en Cerquides.

La Secretaría Xeral de Medios tuvo constancia en diciembre de 2015, por medio de la llamada de un vecino de Cerquides, de los problemas de recepción de señal que coincidieron en el tiempo con el cambio de frecuencia de emisión en el dividendo digital de marzo de 2015. El Ayuntamiento de Lousame, como se indicó anteriormente, es el responsable del mantenimiento del centro emisor. El 28 de enero de 2015, un responsable del mismo comunicó a la Xunta que estaban trabajando en busca de una solución para estos vecinos.

El Valedor do Pobo se dirigió además al Concello de Lousame en el marco de esta actuación. La autoridad municipal le indicó el 26 de febrero de 2016 que, al detectarse una incidencia en el módulo amplificador de los canales afectados en el reemisor de Cerquides, había iniciado el procedimiento para repararlo.

En conclusión, el Valedor do Pobo pudo constatar que el núcleo de Cerquides, en el Ayuntamiento de Lousame, recibe la señal de televisión del centro emisor principal de Noia. También del centro emisor de Cerquides, en la misma localidad y de titularidad del Ayuntamiento de Lousame que, en el momento de informar sobre la queja había iniciado la reparación de los módulos dañados para garantizar la óptima recepción por parte de los vecinos.

3. Publicación de datos personales necesitados de especial protección

La institución del Valedor do Pobo tuvo conocimiento por instancia de un particular de la publicación de datos personales de especial protección por parte del Instituto Galego de

Vivenda e Solo (IGVS). Se trataba de la información publicada en sede electrónica acerca del proceso de adjudicación directa de una vivienda vacante de promoción pública. En el documento se recogían datos personales de la persona solicitante y de su núcleo familiar (incluidos menores de edad) que afectaban según el reclamante a su salud, diversidad familiar, ingresos, etc.

Se pidió informe al órgano administrativo correspondiente. Efectivamente, el Valedor do Pobo es consciente de que dentro de los trámites procedimentales de actuación en este tipo de procesos, se hace necesario cumplir con la publicidad de la resolución al inicio del proceso de selección de adjudicatarios, con el fin de garantizar la transparencia y publicidad de todas las actuaciones administrativas. Al tratarse de un trámite de urgencia se priorizó el procedimiento, obviándose que las condiciones de vulnerabilidad de la familia afectada exigían una mayor cautela en cuanto a la publicidad de los datos personales y, como se indicó en el informe: “ por error, se procedió a la publicación de inicio del procedimiento en la página web, en aras a garantizar la publicidad y transparencia de toda la actuación administrativa del área Provincial del IGVS en Ourense, sin haberse detectado que en dicha publicación constaba información sensible que no puede ser objeto de publicidad”.

Las condiciones de vulnerabilidad de las personas exigen una mayor cautela en cuanto a la publicidad de los datos personales en las resoluciones administrativas

Una vez admitida a trámite la queja, el Valedor do Pobo pidió informe a la entidad pública afectada que tras conocer estos hechos reconoció el error y ordenó el bloqueo al acceso de la información de esa resolución. El IGVS asimismo dio orden al personal que desarrolla sus funciones en esta área de trabajo, para que extreme todas las precauciones y ponga especial cuidado y diligencia, para que en el sucesivo no se reproduzcan fallos de este tipo.

4. Incompatibilidades de los servicios electrónicos de la Xunta de Galicia

Un ciudadano se dirigió a la valedora do pobo para denunciar que una actualización en el sistema operativo privado de la sede electrónica de la Xunta de Galicia le impedía realizar los trámites pertinentes con el *software* del que disponía. En concreto esta persona quería denunciar que una actualización de la Xunta de Galicia del sistema operativo *Windows 7* como mínimo, le impedía operar con su sistema actual (*Windows XP*). De querer adaptarse al nuevo sistema, el particular tenía que invertir tiempo y dinero en

actualizar sus equipos, algo que consideraba innecesario siempre que se mantuviesen alternativas sin necesidad de actualización.

De la queja se traslucía una denuncia por indefensión de los ciudadanos ante la administración, en caso de que se extendiesen este tipo de actuaciones que obligasen a actualizar los sistemas de los particulares.

Puestos en contacto con la AMTEGA (Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia) sus responsables informaron a la oficina del Valedor do Pobo que no se había realizado ningún cambio en la sede electrónica de la Xunta de Galicia que supusiese una merma en el servicio prestado a los ciudadanos con Sistema Operativo *Windows XP*. “La imposibilidad de utilizar los sistema operativo *Windows XP* cuando se utilicen certificados electrónicos como sistema de autenticación y firma es una circunstancia sobrevenida por las evoluciones de las tecnologías de base”, recogió el informe. Los sistemas de Administración Electrónica, explicaba, implican la combinación de múltiples componentes tecnológicos de distintos tipos que están relacionados entre sí. En particular, requieren que los equipos de los ciudadanos hayan instalado un conjunto de componentes, fundamentalmente: sistema operativo, navegador web, lector de documentos PDF integrado en el navegador y, en el caso de usar certificados electrónicos para identificarse y firmar las solicitudes, una máquina virtual *JAVA*. Todos estos componentes, como se indicó, deben comunicarse entre sí en el propio equipo de los ciudadanos por lo que es preciso utilizar combinaciones de versiones compatibles.

Tal y como informó la AMTEGA, estos componentes no son desarrollados por la agencia y cada uno de ellos tiene su propio plan de evolución que depende de las empresas tecnológicas propietarias.

Para mejorar la usabilidad de los servicios electrónicos, y paliar estas circunstancias, se nos informó de que la Xunta de Galicia puso en marcha el sistema de identificación y firma *Chave 365*. Este sistema permite a los ciudadanos utilizar la sede electrónica de la Xunta de Galicia con el sistema operativo *Windows XP*.

La actuación del Valedor do Pobo concluyó trasladando esta información al ciudadano así como un enlace en el que la AMTEGA ofrece detallada información acerca del sistema de claves aludido.

En una línea parecida, otro ciudadano se quejó ante la institución del Valedor do Pobo porque todas las aplicaciones móviles que lanza son sólo compatibles para los sistemas de

móviles *IOS* y *Android*, considerando que las administraciones públicas deben poder ofertar el uso de aplicaciones en todos los sistemas existentes. En este caso, como citó, se estaba excluyendo de las mismas a los usuarios de *Windows Mobile*. Pone de ejemplo el impedimento que puede tener una mujer víctima de violencia de género para acceder a la aplicación de alerta existente con un móvil que no disponga de los sistemas ofertados.

Las administraciones públicas deben poder ofertar el uso de aplicaciones móviles en todos los sistemas existentes

Al considerar el encaje constitucional de la queja, desde el Valedor do Pobo nos dirigimos también a la AMTEGA. La Xunta de Galicia informó de que tenía presente el creciente uso de dispositivos móviles, de ahí que iniciase la promoción de la incorporación del acceso a sus servicios desde dispositivos móviles. Matiza, sin embargo que en cualquier caso el catálogo de aplicaciones (*apps*) de la Xunta de Galicia no es sustitutivo de la información y/o servicios que ofrece por medio de otros canales a la ciudadanía.

El catálogo de aplicaciones de la administración no es sustitutivo de la información y/o servicios que ofrece por medio de otros canales

El Valedor do Pobo pudo conocer que en la actualidad el desarrollo de las propuestas de movilidad por parte de la Xunta de Galicia se aborda en dos líneas de actuación: por un lado se desarrollan aplicaciones móviles para determinados servicios y, por otro, se está procediendo a adaptar el diseño de los portales web a las nuevas exigencias.

En cuanto al desarrollo de aplicaciones móviles, se toma como referencia la navegación en el portal de la Xunta de Galicia. Los datos de las visitas recibidas apuntan a un uso limitado de *Windows Phone* en comparación con los otros dos sistemas de uso mayoritario: *Android* e *iOS*. Tal y como informa la AMTEGA “lo demuestran los datos del número de visitas recibidas por este portal en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2016. En lo que se refiere al tráfico desde dispositivos móviles, se registraron un total de 11.679 visitas desde terminales con *Windows Phone* (un 1,09% del total), frente a las 821.055 de *Android* (76,97%) y a las 222.121 de *iOS* (20,82%)”. La elección de estas últimas, informaron al Valedor, responde al criterio de la Administración autonómica de centrar los esfuerzos en el desarrollo de aplicaciones válidas para los sistemas operativos de mayor uso por parte de los ciudadanos.

Con el objeto de garantizar un acceso más universal a los contenidos de cualquier tipo de dispositivo en los portales web de la Xunta, la AMTEGA informó de que se acomete la mejora del diseño de los portales para que tenga en pocos meses completamente adaptada su navegación a los dispositivos móviles.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/64902/16	SUGERENCIA sobre los controles previos en materia de videovigilancia.	Presidente de la Federación Gallega de Municipios y Provincias 29/12/2016	ACEPTADA	Q/64902/16

V- CONSIDERACIONES FINALES

1.- La cantidad de reclamaciones promovidas ante la institución del Valedor do Pobo en relación a deficiencias en el funcionamiento de las cámaras de videovigilancia en municipios gallegos ha propiciado la apertura de una investigación de oficio para que los ayuntamientos comiencen a regularizar sus dispositivos. La Federación Galega de Municipios e Provincias, aceptó una sugerencia del Valedor do Pobo para que remitiese a todos los consistorios gallegos una instrucción para que procediesen a tramitar las autorizaciones pertinentes para las cámaras y, en caso de que no estuviesen actualizadas, promoviesen su renovación.

La FEGAMP aceptó remitir a todos los ayuntamientos una instrucción para que regularizasen sus cámaras de videovigilancia con los permisos pertinentes

Durante años la institución del Valedor do Pobo ha comprobado cómo multitud de dispositivos instalados hace cinco o seis años han dejado de utilizarse o funcionan como mecanismos disuasorios del vandalismo o para la vigilancia de recintos públicos sin su pertinente autorización o permiso renovado formalmente.

La sensibilidad del Valedor do Pobo para con la protección de la intimidad de las personas y el conocimiento de la situación que afectaba a numerosos municipios de Galicia condujo a realizar la recomendación que fue inmediatamente aceptada por la FEGAMP.

2.- Un año más traemos a estas páginas la situación que afecta a vecinos de núcleos rurales aislados con dificultades para acceder al servicio completo de televisión digital terrestre. En el presente ejercicio se constata una reducción en el número de quejas en esta materia, lo que parece evidenciar que las instalaciones municipales que dan servicio a estos núcleos se han ido manteniendo en buenas condiciones o que, por otra parte, los vecinos de los núcleos afectados han ido apostando por los sistemas de recepción satelital, que a pesar de suponer un coste económico inicial, garantizan la recepción a pesar de la orografía del lugar o el aislamiento de la vivienda.

Se percibe una reducción en los problemas de cobertura de TDT en los núcleos rurales más aislados

Se puede valorar de manera positiva el esfuerzo realizado por la Administración Autónoma para hacer llegar conexiones de Internet y televisión digital terrestre de calidad a todos los núcleos. Con las salvedades propias de la orografía y dispersión de población, que hacen casi imposible sistematizar una única tecnología para poner a disposición de los usuarios esos servicios, la puesta en marcha de programas de minimización de la brecha digital así como servicios de asesoramiento y consulta de coberturas dirigidos a los usuarios en condiciones de total transparencia han resultado favorables.

3.- Desde el Valedor do Pobo se defiende con firmeza la ampliación de los servicios que se prestan a los ciudadanos, también por medios electrónicos. Precisamente la hoja de ruta de las administraciones y la actual regulación dirigen los procedimientos a una evolución tecnológica y electrónica sin vuelta atrás. No obstante estas apuestas deben realizarse con todas las garantías de acceso, primando el principio de igualdad y la universalidad de la prestación de los servicios. La existencia de limitaciones para acceder a las webs de la administración autónoma por dispositivos móviles o con sistemas operativos completos debe superarse en un futuro en el que las tecnologías nunca deben convertirse en un impedimento para alcanzar un fin, sino en la herramienta para disfrutar del servicio.

La e-administración debe ofrecer a la ciudadanía todas las garantías de acceso, primando el principio de igualdad y la universalidad de la prestación de los servicios

4.- Respecto a las políticas de protección de datos desarrolladas por entes públicos y privados, apreciamos una mayor sensibilidad. Sólo en ocasiones contadas hemos tenido que recordar la necesidad de proteger toda esa información y en caso de haber cometido errores, como sucedió con la publicación de datos sensibles de una familia adjudicataria de una vivienda pública por procedimiento de urgencia, se subsanaron con enorme celeridad tras actuar el Valedor do Pobo.

**ÁREA DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E
IDENTIDAD DE GÉNERO**

I. INTRODUCCIÓN

Desde 2014 al Valedor do Pobo se le atribuye la condición de autoridad encargada de hacer respetar la igualdad y evitar la discriminación de las personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales. Se trata de una encomienda o función específica contemplada en la Ley gallega 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gais, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia. Su disposición final segunda prevé que el Valedor do Pobo sea la “autoridad independiente para velar por la igualdad de trato y no discriminación por razón de las causas previstas en esta ley, tanto en el sector público como en el privado”. Le atribuye, específicamente, cinco funciones:

1. Prestar apoyo a las personas que pudiesen haber sufrido discriminación para la tramitación de sus quejas o reclamaciones.
2. Constituirse, con el consentimiento expreso de las partes, en órgano de mediación o conciliación entre ellas, en relación con violaciones del derecho de igualdad de trato y no discriminación, excepto con las que tengan contenido penal o laboral.
3. Iniciar de oficio, o a instancia de terceros, investigaciones sobre la existencia de posibles situaciones de discriminación que revistan una especial gravedad o relevancia, excepto las que revistan carácter de infracción penal, en cuyo caso deberá remitir lo investigado a la Fiscalía o a la autoridad judicial.
4. Instar la actuación de las administraciones públicas que correspondan para sancionar las acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción administrativa en materia de igualdad de trato y no discriminación.
5. Colaborar con el Defensor del Pueblo y con las instituciones y organismos públicos equivalentes de otras comunidades autónomas e internacionales.

En el año 2011, el Consejo de Derechos Humanos de la ONU aprobó la primera resolución en la que se reconocen los derechos del colectivo LGTB y una declaración formal de condena de los actos de violencia y discriminación en cualquier lugar del mundo por razón de la orientación sexual e identidad de género. En esa resolución, el Consejo le hacía además una petición expresa a la Oficina del Alto Comisionado de la ONU para los Derechos Humanos, con el fin de documentar las leyes discriminatorias y los actos de

violencia por razón de orientación sexual e identidad de género en todo el mundo y de proponer las medidas que se deben adoptar.

De ese informe resultó que los gobiernos y los órganos intergubernamentales habían descuidado a menudo la violencia y la discriminación por razón de la orientación sexual e identidad de género, y concluyeron que el Consejo debía promover «el respeto universal por la protección de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas, sin distinción de ningún tipo, y de una manera justa y equitativa» y establecer una serie de recomendaciones a los Estados Miembros, entre otras, que «promulguen legislación amplia de lucha contra la discriminación que incluya la discriminación por razón de la orientación sexual y la identidad de género entre los motivos prohibidos y reconozca las formas de discriminación concomitantes y que velen por que la lucha contra la discriminación por razón de la orientación sexual y la identidad de género se incluya en los mandatos de las instituciones nacionales de derechos humanos».

El marco normativo de protección de estos derechos en nuestra comunidad lo constituyen las siguientes normas:

-Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa. Decreto 229/2011, de 7 de diciembre, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado de los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Galicia en los que se imparten las enseñanzas establecidas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.

-Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales de Galicia.

-Decreto 8/2015, de 8 de enero, por el que se desarrolla la Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa en materia de convivencia escolar.

Como ya indicamos, Galicia cuenta con una normativa específica de protección de los derechos, igualdad de trato y no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales. La Ley 12/2014 aporta un amplio contenido; pretende garantizar la igualdad de trato y combatir la discriminación de las personas por razones de orientación sexual e identidad de género, eliminando cualquier indicio de desigualdad que se pueda apreciar en el campo de la enseñanza, de las relaciones laborales, de la cultura, de la salud, del deporte y, en general, en el acceso a cualquier bien o servicio. Se

establecen medidas en los ámbitos policial y de justicia (arts. 9 a 11), laboral (arts. 12 a 14), familiar (arts. 15 a 18), de salud (arts. 19 y 20), de educación (arts. 22 a 26), de cultura y ocio (arts. 27 y 28), del deporte (art. 29), de la juventud (art. 30) y de la comunicación (arts. 31 a 33).

Como aspecto muy relevante de esta garantía de igualdad, Galicia ha sido una comunidad pionera en aprobar un protocolo educativo para garantizar la igualdad, la no discriminación y la libertad de identidad de género.

La Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa hizo público en abril de 2016 este instrumento desde el planteamiento de que “la escuela cumple una función social muy importante en la formación integral de las personas, en un momento especialmente sensible del desarrollo infantil y juvenil. En este sentido, educar en el respeto a la diversidad afectivo-sexual forma parte inherente de la formación integral de la infancia, ligada a valores clave como son la igualdad, la pluralidad, la diferencia y el respeto. La diversidad es una realidad tangible que se vive en la escuela y es, por lo tanto, un valor positivo que se debe aprender desde las etapas iniciales del sistema educativo. Así pues, la escuela ha de ser verdaderamente inclusiva, debe constituir un pilar fundamental en la erradicación de la transfobia y, por lo tanto, un espacio donde se tiene que respetar la identidad de cada persona y donde el hecho “trans” no cause rechazo. Son realidades que han de ser percibidas y vividas de manera cotidiana y habitual como un aspecto más de la diversidad humana y también como una oportunidad de desarrollo y aprendizaje común de toda la comunidad educativa, como parte importante de la sociedad. Con el objetivo de garantizar la igualdad de trato y combatir la discriminación por razones de diversidad afectivo-sexual e identidad sexual, se publica la Ley 2/2014, que incluye la mención expresa a la eliminación de cualquier indicio de discriminación que podamos apreciar en el sistema educativo, entre otras, por razones de identidad de género. Para facilitar una respuesta unánime que garantice el derecho a la identidad de género, se ponen a la disposición de los centros educativos estas medidas tendentes a guiar las actuaciones en materia organizativa y de respuesta del sistema educativo. No obstante, cada centro deberá establecer en su plan de convivencia las medidas particulares que sean necesarias para garantizar el libre ejercicio de la identidad sexual de todos los miembros de la comunidad educativa. Se atenderán particularmente los menores de edad, independientemente de que todas las normas, medidas y actuaciones previstas en el plan

de convivencia y en las normas de organización y funcionamiento del centro se redacten con una perspectiva de género que garantice la diversidad afectivo-sexual y la identidad sexual”.

El protocolo incluye una comunicación a los centros, la función de los departamentos de orientación en este ámbito, el establecimiento de las medidas de atención a las necesidades del/de la menor, recomendaciones educativas y organizativas en relación con el género que el/la menor siente como propio, medidas para la información y formación de la comunidad educativa y medidas de prevención, detección e intervención ante posibles casos de discriminación, acoso escolar, violencia de género o maltrato infantil por identidad de género.

Este protocolo pone de manifiesto que la educación afectivo-sexual, principalmente en lo relativo a la identidad sexual, así como la diversidad sexual, son disciplinas necesarias en el ámbito educativo, por lo cual se debe proporcionar información y formación a toda la comunidad educativa.

Es imprescindible favorecer entre el alumnado el aprendizaje y la práctica de valores basados en el respeto a las diferencias, con el fin de evitar situaciones incómodas, humillantes e incluso acoso o transfobia hacia el alumnado trans*.

Aun reconociendo que las actitudes personales pueden influir en la gestión más o menos sensible y adecuada de este tipo de situaciones, la administración educativa ha dotado a los centros escolares de una herramienta muy útil para prevenir la discriminación en lo relativo a la identidad sexual.

En este marco, el Valedor do Pobo está colaborando en el impulso de un proyecto para obtener datos estadísticos fiables sobre la situación del colectivo LGBTI en los centros escolares de Galicia, promovido por la asociación de familias de menores trans* Arelas, con el apoyo de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria y la Secretaría Xeral de Igualdade.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Este año se han recibido 14 quejas en esta área, de las que seis se recibieron a finales de año, coincidiendo con una campaña en la que se expresa el rechazo al reconocimiento de la diversidad de género.

Las otras han sido presentadas para denunciar casos de discriminación por razón de orientación sexual o identidad de género. En un expediente, la queja se presentó en nombre de un menor de 11 años que sufría acoso escolar homofóbico.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	14		9	
Admitidas	13	92,85%	8	88,80%
No admitidas	1	7,15%	1	11,20%
Remitidas al Defensor del Pueblo	0		0	

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	7	53,85%	7	53,85%
En trámite	6	46,15%	6	46,15%

No hay quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Uno de los aspectos más destacados de la encomienda que la Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gais, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia hace al Valedor do Pobo es configurar su ámbito de supervisión en un sentido muy amplio, al encargarle velar por la igualdad de trato y no discriminación por razón de las causas previstas en esa ley, tanto en el sector público como en el privado.

Parte de nuestra actuación ha tenido como objeto el sector privado. En realidad, no cabe detectar discriminaciones por razón de orientación sexual o identidad de género en el sector público ya que en el ejercicio de potestades administrativas, en sentido técnico, no hay vías legales para amparar ninguna discriminación en este ámbito.

Cosa distinta sucede con los comportamientos individuales en los que sí puede producirse una actuación gravemente lesiva del respeto que merecen todas las personas y de las exigencias propias de una sociedad igualitaria.

1. Cirugía de reasignación de sexo

En el expediente Q/650/16 se inició la tramitación como consecuencia de un escrito de queja sobre la realización de la cirugía de reasignación de sexo conjuntamente con otra cirugía que la persona promotora del expediente tenía programada en el Hospital de A Coruña.

En su escrito nos indicaba que consideraba adecuado que se unificasen dos cirugías de las que estaba pendiente. Solicitado informe a la Consellería de Sanidade, la administración nos remitió un escrito en el que se señalaba que la cirugía de reasignación de sexo es una intervención de gran complejidad, que requiere de la existencia de un equipo multidisciplinar adiestrado en las técnicas que se emplean para su realización. Como norma general, la acumulación de dos procesos quirúrgicos constituye una mala praxis, ya que se multiplican los riesgos indebidamente, máxime cuando, como en este caso, supone una reconstrucción orgánica compleja y la actuación sobre un proceso infeccioso. Además, cuanto mayor sea la extensión del proceso quirúrgico, mayor es el incremento del dolor y de que puedan surgir complicaciones graves.

Por otra parte, en los hospitales de la red del Servicio Gallego de Salud no existe la oferta asistencial para el procedimiento de reasignación de sexo, por lo que la intervención debe realizarse derivándola a otro centro de la red pública del Sistema Nacional de Salud, que disponga de esa especialización o, en su caso, a un hospital privado que realice las técnicas indicadas.

Se comunicó a la persona promotora de la queja que esta Institución no podía cuestionar las valoraciones médicas ni las resoluciones que pueda adoptar la Administración con base en dichas valoraciones, por lo que, dentro del ámbito de competencias atribuidas al Valedor do Pobo, no procedía nuestra intervención en el caso de informes de la consellería en los que se incluyen criterios clínicos, dado que no podemos abordar ninguna situación clínica o médica en términos técnicos.

En este caso concreto, las conclusiones médicas para no realizar las operaciones conjuntamente se circunscribía a criterios estrictamente clínicos, cuya emisión queda fuera de nuestra capacidad de supervisión, siempre que las acciones sanitarias ejecutadas por el facultativo se hagan en concordancia estricta con las normas legales y la ética médica.

En otro expediente de queja promovido por la misma persona (Q/12758/16) sobre la demora en la atención sanitaria, una vez recibida la información previa de la gerencia de gestión integrada de A Coruña, la Consellería de Sanidade informó que la persona interesada estaba en seguimiento en consulta externa del Servicio de Endocrinología, con diagnóstico de trastorno de identidad de género, habiendo iniciado el tratamiento hormonal en el mes de marzo de 2015. En el decurso del seguimiento de este servicio y cuando la situación físico-psíquica lo aconseje, sería propuesta para realizar la cirugía a fin de completar la reasignación de género.

Constaba que estaba programada una consulta de evaluación en septiembre de 2016, en la consulta de endocrinología, por lo que, de estimarlo oportuno el facultativo, se iniciarían los trámites para la realización de la referida cirugía, que es de gran complejidad, por lo que la paciente debe ser informada de todos los riesgos que la realización de la misma supone. Dado que el procedimiento quirúrgico no se realiza en ningún centro hospitalario de Galicia, debía derivarse a un centro de referencia del Sistema Nacional de Salud.

El proceso concluyó de modo satisfactorio y consideramos que la administración sanitaria gestionó adecuadamente el caso.

2. Denuncia de acoso homofóbico a un menor en el centro escolar

En el mes de febrero de 2016 recibimos una queja de la Asociación Nós Mesmas, a instancias de la representante legal de un menor de 11 años escolarizado en 5º curso en un centro de primaria de Vigo, que recibía constantemente, según su madre, insultos homofobos y frases obscenas. La madre había hablado ya con la tutora del asunto y manifestaba que no se habían tomado medidas de ningún tipo. Envió un correo electrónico a la Dirección del centro el 1 de febrero, recibiendo el 4 de febrero por carta certificada la respuesta de la directora. Durante las fiestas de Carnaval, los insultos y el acoso continuaron, según el escrito de queja.

En la carta, el centro estableció como medida inmediata, una vigilancia continua al menor durante el recreo y una reunión con la madre. La reunión se celebró el 15 de febrero, y no se tomaron, según manifestaba el escrito de queja, medidas concretas ya que el orientador consideró que, antes de aplicar el protocolo y hablar con los padres y madres de los otros niños, quería entrevistar al menor. La queja reflejaba el malestar ante la pasividad a la hora de afrontar una situación de carácter grave que estaba afectando la autoestima del niño y por la posición del centro, al trasladar la problemática a la víctima diciendo que el niño tenía que defenderse y aprender a que no le afectasen este tipo de insultos. Por otra parte, el centro advirtió a la madre que al mencionar en su correo electrónico el nombre de los niños que profirieron los insultos, podría ser denunciada por las otras familias por vulneración de la protección de datos personales, generando un ambiente de tensión y desconfianza en la reunión, poniendo en cuestión la realidad de los hechos al señalar que el niño no contaba la misma versión a su madre y a la directora.

Antes de recibir el informe solicitado a la administración educativa, la representante de la asociación promotora del expediente remitió un escrito en el que nos comunicaba que, tras presentar su queja, la situación había cambiado, la madre informó de que se había puesto en marcha el protocolo para la detección del acoso escolar y que había mejorado notablemente el clima de convivencia en el centro.

El informe de la administración educativa explica que desde el momento en que se comunicó por la madre que su hijo había sido insultado, poco antes de las vacaciones de Navidad, comenzó una intervención con medidas enfocadas a reconducir los problemas de conducta y se iniciaron en el aula las actuaciones previstas en el Plan de convivencia del centro. La tutora realizó un seguimiento más exhaustivo, aunque no percibió ninguna señal, malestar o gesto en el niño compatible con una situación de acoso. Desde el primer momento realizó en el aula actividades de refuerzo sobre los valores de respeto y comportamiento. El informe comunica que, tras contrastar las informaciones recibidas por parte de la madre en el correo electrónico remitido al centro y las obtenidas de los

niños implicados, el equipo directivo y el orientador decidieron llevar a cabo las siguientes actuaciones: informar al claustro para que se observara los alumnos en los distintos espacios del centro; comunicar la situación a la inspectora del centro e iniciar el protocolo establecido para situaciones de posible acoso.

El día 11 de febrero de 2016, la inspectora visitó el centro y se reunió con la directora, con la jefa de estudios, con la tutora del alumno y con el jefe del Departamento de Orientación para recabar información sobre las medidas llevadas a cabo. La directora continuó informando sobre la apertura del protocolo de acoso escolar. El orientador propuso intervenir con el niño y hacer un diario en la hora de leer donde el niño analizara y comentara su relación con los demás y verbalizase los aspectos negativos y positivos que hay en toda convivencia, y buscara estrategias que le facilitaran esa convivencia. Tanto la directora como la madre aceptaron la medida.

Se adoptaron medidas para esclarecer las situaciones de vejación que habían sido denunciadas, con un estricto seguimiento del menor, incluso en el desfile de Carnaval, sin que pudiera detectarse ningún incidente.

Después de las conversaciones con los alumnos y de la observación realizada, el orientador del centro concluyó que el niño se sintió molesto y que este comportamiento se encuadraba en las discusiones entre iguales que generan problemas de conducta y comportamientos incorrectos, que deben ser corregidos, pero no de matiz o fondo homofóbico.

El día 11 de marzo de 2016 se cerró el protocolo con la conclusión de que no se confirmó la situación de acoso, con las siguientes medidas:

- 1) De protección a la víctima:
 - a. Observación directa y discreta en el patio y cambios de clase.
 - b. Diario de convivencia con el orientador en la hora de leer
 - c. Trabajo de sensibilización y uso correcto de la lengua en las aulas
- 2) Reeducadoras y correctoras:
 - a. Trabajo de sensibilización y uso correcto de la lengua en las aulas
 - b. Observación directa y discreta en el patio y cambios de clase
- 3) Con las familias del alumnado implicado
 - a. Trabajar este tema en la casa de forma educativa hablando con sus hijos sobre lo mal uso de apodosos y de los insultos que no deben hacerse porque ofenden y que se alguno ve que lo están haciendo con un compañero o compañera debe contárselo a la maestra/y
 - b. Evitar poner a sus hijos en contra de la víctima por esta denuncia

Todas las actuaciones establecidas se encuadran en las previsiones del Plan de convivencia del centro. La tutora estableció las medidas educativas oportunas procurando corregir estos comportamientos. Cuando un mes después el niño reiteró que lo habían insultado en el patio y su madre remitió el escrito al centro, la tutora volvió a incidir en los compromisos adquiridos con el alumnado respecto de las normas de comportamiento. Asimismo, la directora, junto con la tutora y el departamento de orientación, dispusieron el inicio inmediato del protocolo establecido para los posibles casos de acoso. De la información obtenida en este proceso resultó que los insultos en el patio se dieron por discrepancias y enfados en los juegos y no por cuestiones relacionadas con la homofobia. El alumno no manifestó en ningún momento sentirse acosado, ni por esta causa, ni por ninguna otra.

El centro actuó en todo momento a tenor de lo establecido, atendiendo el alumno y estableciendo pautas para corregir estos comportamientos y dotar al alumnado de las habilidades que le permitan gestionar adecuadamente y con respeto las relaciones entre iguales.

La instrucción del protocolo no confirmó la existencia del acoso que refiere la madre del alumno al no concurrir indicio ninguno de las circunstancias claves que definen tal acoso escolar, sino que lo que se produjeron fueron algunas conductas disruptivas contrarias a la convivencia que dieron pie a la adopción de las medidas correctoras que se consideraron más adecuadas en aplicación de los principios establecidos en el Decreto 8/2015, de 8 de enero, por lo que se desarrolla la Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa en materia de convivencia escolar (Diario Oficial de Galicia nº 17, del 27/01/2015).

3. Denegación a un transexual del acceso a una sala de espectáculos

El expediente de queja Q/63678/16 fue promovido por una persona que alegó que se le había denegado el acceso a un local de espectáculos de A Coruña por su condición de transexual. Puestos en contacto con la empresa propietaria se remitió un detallado informe en el que se indicaba que el motivo de la denegación de entrada al local, en agosto de 2016, no fue por su condición de transexual, sino porque no se encontraba en las condiciones idóneas, llegando a faltar al respeto al personal de la Sala, a los controladores de acceso e increpando a clientes en voz muy alta, por lo que se le requirió que se comportase, ya que de esa forma no podría acceder a la Sala, por no cumplir las normas para el acceso al local.

La empresa propietaria indicó que a la Sala acuden otros transexuales, que acceden asiduamente a la misma sin problema alguno. Esta circunstancia es demostrable ya que

se trata de clientes habituales de los que se podrían facilitar los datos, si fueran requeridos, previo consentimiento de dichos clientes por razón de la legislación de protección de datos, para comprobar que no se discrimina a ninguna persona por razón de su identidad de género.

La sala informa que pocos días después se produjo una situación análoga. Al haber adquirido las entradas anticipadamente, en el mismo instante de querer acceder al local con la misma actitud descrita e incluso esta vez más desafiante, el personal del local le efectuó la devolución del dinero inmediatamente. Esta circunstancia, que es práctica habitual, fue omitida en el escrito de queja.

Respecto a la alegación de que en la Sala no existe ningún cartel visible que haga referencia al derecho de admisión, en realidad hay dos, uno en la entrada principal y otro antes de la taquilla. Este extremo, fue comprobado por agentes de policía que se personaron en el local y fotografiaron los carteles

En cuanto a la negativa a facilitarle una hoja de reclamaciones, la Sala tiene hojas de reclamaciones, a disposición de los clientes y cuando alguno la solicita sin ningún problema se facilitan. La empresa propietaria manifiesta que todos los clientes son bien recibidos en la Sala, siempre y cuando respeten las normas del local, que están expuestas en lugares visibles. Si no cumplen los requisitos o, como sucedía en este caso, no están en las condiciones idóneas, la Sala se reserva el derecho de admisión para proteger los intereses del resto de clientes, que tienen derecho a disfrutar de su acceso a la Sala, sin conflicto alguno.

La respuesta de la empresa se consideró amplia y razonada y no hubo ninguna alegación a lo manifestado por parte de la persona promotora de la queja, por lo que se concluyó el expediente.

4. Viñetas homófobas

En la queja con número de expediente Q/289/16, se denunciaba la publicación en un medio de información de una serie de viñetas, firmadas por un dibujante del periódico, en las que la persona promotora de la queja apreciaba homofobia, lo que atentaría al derecho de libertad de orientación sexual.

La persona que promovía el expediente tenía recopiladas las referidas viñetas a través del blog www.gayllegos.wordpress.com, en la entrada correspondiente a 18 de febrero de 2016.

A la vista de la información recibida, desde esta Institución nos dirigimos a la dirección del periódico que nos informó que trasladaría los reparos puestos a las viñetas a su autor y que comunicaría las medidas puestas en marcha para evitar este tipo de situaciones.

5. Cartel publicitario de un festival musical

Una asociación presentó queja ante esta Institución por el cartel promocional del Festival musical “V de Valarés”, que se celebraría en el mes de agosto en la playa de Valarés, en el Ayuntamiento de Ponteceso, manifestando que, al margen del impacto del evento en la zona protegida de la Red Natura y Zona de especial protección de Aves (LIC Costa da Morte), lo que sí constituía una preocupación colectiva y compartida, en relación al citado cartel, era el contenido sexista del mismo.

La imagen que representa a una guitarra con forma de mujer, con un escueto traje de baño, con un vaso en la mano, y una melena que parece la concha de una vieira, atenta contra la dignidad de las mujeres, al emplear la figura femenina como reclamo publicitario del evento musical, en una imagen que reproduce los estereotipos de género.

Desde esa entidad consideraban que vulneraba el derecho de igualdad establecido en los artículos 14 y 18 de la Constitución española, por ser atentatorio a la dignidad de las mujeres y sus derechos. Según el escrito de queja, en un festival como este, no debería emplearse la figura de la mujer como reclamo de una fiesta de playa, ya que en este caso contribuye a la consolidación y la reproducción de los estereotipos sociales asociados a los tópicos existentes en torno a las mujeres y a los hombres.

Además el citado evento, que llegó a presentarse en la Cidade da Cultura de Santiago de Compostela, aparecía apoyado nos medios de comunicación por la propia Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y Galicia Calidade, la Diputación Provincial de A Coruña, el Ayuntamiento de Ponteceso, entre otros, hecho ciertamente preocupante porque las Administraciones deberían analizar con más detalle la forma y contenidos de los carteles promocionales que financia o apoya. La queja concluía que no se puede avanzar hacia igualdad de género si por parte de las Administraciones públicas, se amparan e incluso apoyan imágenes y promociones de este tipo.

Solicitados informes a las administraciones implicadas, Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, Consellería de Economía, Emprego e Industria (Galicia Calidade), Deputación Provincial da Coruña e Concello de Ponteceso y recibidos todos ellos, se comunicó que el cartel objeto de la denuncia había sido inmediatamente retirado y sustituido, por otro, al apreciar que podría dar lugar a interpretaciones como la indicada en la queja. La Diputación de A Coruña manifestó que no había colaborado en el

evento sino que aún estaba pendiente de resolución una subvención solicitada por la entidad promotora del festival, la Fundación Eduardo Pondal de Ponteceso. Respecto de esta entidad, el Ayuntamiento de Ponteceso nos informó que, especialmente desde su iniciativa Casa de la Mujer, ha venido demostrando un papel muy activo en la defensa de la igualdad de derechos y oportunidades para la mujer, luchando contra la discriminación y promoviendo constantemente a labor de las mujeres emprendedoras. El incidente del cartel debía ser considerado un hecho aislado que había sido ya corregido.

Consideramos que por parte de las administraciones citadas se dio una respuesta adecuada a la solicitud, por lo que se concluyó el expediente.

6. Campaña publicitaria de rechazo al reconocimiento a la diversidad de género

En los últimos días del año recibimos seis quejas presentadas por otras tantas asociaciones (Arelas, Nós Mesmas, ALAS, Ultraia, CASCO y un colectivo LGTBI) en las que se denunciaba una campaña publicitaria mediante la que la organización *Hazte Oír* distribuyó por los centros de enseñanza de toda España (más de 100.000 ejemplares repartidos), un panfleto bajo el título ¿Sabes lo que le quieren enseñar a tus hijos en el colegio?. Según las organizaciones que presentaron sus quejas, en él se ataca duramente la educación en el respeto a la diversidad sexual y de género y se vierten afirmaciones inciertas sobre las leyes para la igualdad LGTBI, aprobadas en varias comunidades autónomas, entre ellas Galicia, con la Ley 2/2014, de 14 de abril. El texto difundido pretende crear una alarma injustificada entre las familias del alumnado y entre la comunidad educativa en general, denostando -con argumentos ideológicos y discriminatorios- a la comunidad LGTBI, la que acusa de forma absolutamente injustificada, de querer causar un grave daño al alumnado.

Mediante su escrito, las entidades promotoras de las quejas quieren expresar su preocupación y máximo rechazo a las afirmaciones vertidas por *Hazte Oír* en su propaganda, ya que entienden que son contrarias a los valores contenidos en nuestro ordenamiento jurídico e incita a los delitos de odio por motivo de orientación e identidad sexual. En una sociedad democrática y plural, el respeto a la diversidad es un pilar básico de la convivencia, y la educación es un instrumento imprescindible para transmitir al alumnado ese respeto a las realidades diversas existentes.

Todavía no hemos recibido informe de la administración educativa que nos permita valorar su incidencia en el ámbito escolar de nuestra comunidad autónoma en cuanto al efectivo respeto a los derechos del alumnado gallego cuya identidad registral no coincide con su identidad de género.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

No ha habido que formular en esta área de actividad ninguna resolución.

V- CONSIDERACIONES FINALES

Valoramos muy positivamente la existencia del protocolo educativo para garantizar la igualdad, la no discriminación y la libertad de identidad de género, y queremos hacernos eco de las recomendaciones educativas y organizativas en relación con el género que el/la menor siente como propio que este protocolo incorpora, con independencia de todas aquellas medidas y actuaciones que se deriven de la evaluación psicopedagógica y de la necesaria coordinación entre el centro y los representantes legales del alumno o alumna.

-De acuerdo con los principios de igualdad e inclusión, no se realizarán en el centro actuaciones diferenciadas por sexo, y si por alguna causa concreta y plenamente justificada esta diferenciación fuera necesaria, se tendrá siempre en cuenta la identidad de género manifestada y con la que el alumno o la alumna se siente identificado/a.

-La comunidad educativa se dirigirá al alumnado por el nombre que se acuerde en la coordinación establecida entre la dirección, la tutoría, el departamento de orientación y el/la alumno/a (o representantes legales).

-También se utilizará este nombre en aquella documentación no reglamentada legalmente y en todas aquellas comunicaciones formales e informales que no tengan efectos administrativos o jurídicos, en tanto no se proceda a la modificación de los datos registrales y se acredite el dicho cambio de manera inequívoca.

-Se le facilitará al/a la alumno/a el acceso a los vestuarios y aseos correspondientes al género con el que se siente identificado cuando existan únicamente espacios diferenciados, y se pondrán en marcha las medidas organizativas que se estimen.

-Se garantizará su derecho a elegir la propia imagen, y a adaptar esta, tanto en el vestir como en cualquiera otro aspecto, al género que siente como propio, incluidos los uniformes escolares, si procede.

-Se garantizará la difusión de la realidad sobre la identidad de género entre la comunidad educativa. En todo el proceso se actuará de acuerdo con el derecho a la privacidad y honra del estudiantado y de todos los miembros de la comunidad educativa. A los efectos de determinar las actuaciones y forma de proceder, tanto en lo relativo al tránsito

(decisión de mostrarse socialmente conforme al sexo sentido como propio), como en cualquiera otra situación que pudiera sobrevenir, se ajustará a lo acordado en la reunión de coordinación realizada entre la dirección del centro, el/la menor transexual, sus representantes legales, de ser el caso, el departamento de orientación y el tutor o tutora del alumno o alumna. En todo caso, el menor será siempre informado y consultado, y se tendrá en especial consideración su opinión, facilitándole el sentirse cómodo y salvaguardado.

Además se establecen las siguientes recomendaciones generales:

- Realizar actuaciones de información y sensibilización sobre diversidad sexual y de género dirigidas al alumnado, con especial atención al reconocimiento y normalización de la realidad transexual, incluyendo actividades de autoconocimiento, conocimiento mutuo, empatía, aprecio y comunicación para favorecer la cohesión del grupo.
- Realizar actuaciones formativas dirigidas a los equipos directivos, orientadores y orientadoras y equipos docentes, así como a las familias, relacionadas con la diversidad sexual, haciendo especial referencia al conocimiento de la realidad transexual.
- Fomentar la disponibilidad en las bibliotecas de los centros educativos de un catálogo de libros, manuales y material audiovisual que incluya la temática de la diversidad sexual, que se adecúen a la finalidad del respeto y la dignidad de la amplia diversidad que existe dentro del seno de la condición humana.
- A través de la Red de Servicio de Formación Permanente del Profesorado se facilitará la realización de acciones formativas tendentes a la difusión y concienciación sobre la realidad de las personas trans*, según se establece en la normativa mencionada, mediante la utilización de todos los recursos previstos en el plan anual de formación del profesorado y con atención especial a las Escuelas de Madres y Padres.

Esta institución considera que la adecuada aplicación del Protocolo educativo puede suponer un considerable avance en la educación en el respeto a la diversidad y el reconocimiento y protección de la igual dignidad de todas las personas con independencia de su orientación sexual o de su identidad de género.

-En cuanto a los aspectos legales, está pendiente de resolución por el Tribunal Constitucional la cuestión planteada por el Tribunal Supremo, apoyada por la Fiscalía del Alto tribunal, en cuanto a la constitucionalidad de exigir la mayoría de edad en el artículo 1 de la Ley 3/2007, que exige tener 18 años para solicitar una rectificación de la mención relativa al sexo en las personas en el Registro Civil.

En un auto de marzo de 2016, la Sala de lo Civil del alto tribunal, reunida en Pleno, expone que las personas menores de edad, aunque con limitaciones en su disfrute, también son titulares de los derechos fundamentales a la intimidad personal, la propia imagen, la integridad física y la salud en relación con el derecho al libre desarrollo de la personalidad (artículo 10 de la Constitución). El auto de la Sala analiza la evolución de su propia doctrina sobre la materia, la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, así como las resoluciones, recomendaciones e informes de las instituciones internacionales sobre el reconocimiento de la transexualidad.

Es preciso avanzar en el reconocimiento de los derechos de las personas menores de edad en cuanto a la concordancia de sus documentos de identificación con el género con el que se identifican.

Esta cuestión es especialmente problemática para los menores. En Galicia, siete menores transexuales han podido cambiar el nombre en el Registro Civil, lo que lleva aparejada también la modificación de sus documentos de identidad (pasaporte, tarjeta sanitaria...) para adaptarlos a su sexo sentido. Sin embargo, no se puede aún modificar el género que figura en ellos, que sigue siendo el mismo con el que fueron inscritos en los registros civiles en el momento del nacimiento.

ÁREA DE TRANSPARENCIA

El contenido de las quejas en el area de transparencia se aborda en el capítulo de transparencia dentro de este informe anual (artículo 36 de la Ley 1/2016, de 18 de Enero, de transparencia y buen gobierno de la Comunidad Autónoma de Galicia).

ÁREA DE VIVIENDA Y DESAHUCIOS

I. INTRODUCCIÓN

Comenzaremos este apartado inicial dando por reproducida la introducción correspondiente relativa al informe del año 2015, primero en que se informó sobre esta área de modo independiente de la de urbanismo.

Procederemos a efectuar un análisis de la situación que afecta al derecho a la vivienda, en el marco de la Comunidad Autónoma de Galicia, a través de la realidad que reflejan las diferentes quejas recibidas.

Lamentablemente, la economía de algunos hogares sigue resintiéndose por el impacto de la crisis económica, aunque se aprecia, a juzgar por las cifras registradas durante el presente ejercicio, cierta recuperación. No obstante, las personas que carecen de los medios económicos suficientes que les permitan acceder a una vivienda digna, demandan sobre todo, la intervención de las administraciones local y autonómica para tal fin.

En estos últimos años, hemos venido observando, que la administración autonómica, ejerció con plenitud su función de garante de los derechos de la ciudadanía optimizando el marco presupuestario y atendiendo las obligaciones que le son propias. Es de justicia, significar asimismo, que la situación de crisis afectó también a las arcas públicas, por lo que esa búsqueda constante de soluciones reales y efectivas a la problemática habitacional de algunas familias gallegas devino oportuna y resultó eficiente.

En relación con las viviendas desocupadas de titularidad pública, en ocasiones nos hemos visto en la obligación de formular quejas de oficio a la administración local correspondiente, como en su momento daremos cuenta.

No parece compatible con una eficaz gestión de lo público el hecho de disponer de viviendas en el nivel de administración que fuere y que éstas no se pongan a disposición de quienes de verdad padecen situaciones de vulnerabilidad social. Más aún, teniendo presente, que existen instrumentos adecuados, como censos y programas específicos para optimizar verdaderamente estas viviendas desocupadas, que han sido implementados a tal fin y que han sido puestos en funcionamiento precisamente este año sobre el que informamos.

Dada la importancia que le concedemos a la situación expuesta incidiremos más adelante sobre ella. Persistir en cualquier actitud, que dificulte el acceso a la vivienda a quienes se enfrentan y han de afrontar problemáticas adversas como las que aquí conocemos, no

resulta ni de justicia ni se antoja compatible con un estado social como el contemplado en la Constitución Española.

Hemos de señalar también que analizaremos, la situación que afecta a las distintas ayudas a la vivienda. Afortunadamente acogemos con satisfacción las medidas adoptadas tanto por la administración estatal como por la autonómica, toda vez que contribuyeron en gran medida a proporcionar una solución definitiva a un buen número de expedientes en trámite.

Por otra parte, el derecho a la vivienda no se nutre solamente en facilitar su acceso, sino también en todas aquellas medidas que contribuyan a que las viviendas tengan el calificativo de dignas y adecuadas para sus moradores. Por esta razón, las quejas recibidas sobre deficiencias en los edificios de titularidad pública también han sido objeto de atención preferente.

Se observa con relativa frecuencia, que familias con ingresos limitados, se ven obligadas a descuidar o incumplir alguna de sus obligaciones contractuales como puedan ser las de conservación y mantenimiento, todo ello derivado de las especiales circunstancias económicas o sociales por las que atraviesan. Así, en estos supuestos, a nuestro criterio, han de intensificarse las medidas de intervención social.

Como ya venimos reiterando en los sucesivos informes anuales, desde que dio comienzo la crisis económica, fueron numerosas las familias que han perdido su vivienda habitual como consecuencia de un procedimiento de ejecución de préstamo hipotecario o procedimiento de desahucio.

En este sentido hemos de destacar, que nuestra intervención ante las entidades de crédito privadas, ha de ser valorada satisfactoriamente en este año, manteniendo conversaciones y reuniones con las diferentes entidades bancarias titulares de los inmuebles ocupados. Las respuestas que hemos obtenido, en líneas generales, se pueden calificar de receptivas, advirtiéndose una especial sensibilidad de algunas de estas entidades ante los sectores más desfavorecidos de la población.

Significar, que los tiempos de respuesta se han acortado sustancialmente, como entendemos que corresponde a expedientes de esta naturaleza; la fluidez de las negociaciones entabladas y la prontitud a la hora de valorar las problemáticas expuestas contribuyeron principalmente a la mejora del ritmo de resolución.

Toda vez, que los avances legislativos sobre el ámbito que nos ocupa, y que se han ido produciendo en los últimos años ya han quedado recogidos en informes de años precedentes, nos centraremos en aquellos más relevantes que han sido novedad en el año 2016.

A nivel estatal, señalaremos el Real Decreto 637/2016, de 9 de diciembre, por el que se prorroga el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbanas 2013-2016 regulado por el Real Decreto 233/2013, de 5 de abril.

El Gobierno, en funciones hasta el mes de noviembre de 2016, tenía limitadas sus competencias conforme al artículo 21 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, lo que imposibilitaba la aprobación de un nuevo Plan Estatal cuatrienal.

Con la aprobación de este Real Decreto, no se aprueba un nuevo Plan con nuevas orientaciones políticas en materia de vivienda, sino que únicamente se da continuidad al Plan ya vigente. No se comprometen las decisiones que pueda adoptar el actual Gobierno, pues la prórroga es por un año, frente a la duración cuatrienal habitual de los planes de vivienda. Pero sí se garantiza la continuidad de la financiación de las ayudas del Estado en materia de vivienda hasta que el actual Gobierno, ya en plenitud de funciones, adopte las medidas que considere en la materia. Este real decreto consta de un artículo único con el objetivo de prorrogar la vigencia del Plan Estatal 2013-2016 durante un año.

A nivel autonómico, señalar que ya en el mes de enero el D.O.G. publicaba respectivamente el día 7 y el 19, los anexos de las bases reguladoras de subvenciones del programa del Bono de Alquiler Social del Plan RehaVita, así como también los anexos sobre las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a la renovación de ascensores para comunidades de propietarios de edificios de viviendas en régimen de propiedad horizontal.

El 26 de febrero el Diario Oficial de Galicia publicaba el Decreto 17/2016 por el que se regula el Censo de Viviendas Baleiras en la Comunidad Autónoma de Galicia. El artículo 17 de la ley 13/2015 de medidas fiscales y administrativas añadía una letra m) al artículo 104 de la ley 8/2012 de Vivienda de Galicia tipificando como infracción el no inscribir en ese censo, aquellas cuya inscripción sea obligada conforme a la regulación que se aprobaba.

En los últimos años se produjo una acumulación de viviendas en manos de entidades de crédito por lo que se hacía preciso disponer de información fiable de aquellas vacías propiedad de estas entidades en ayuntamientos de más de 10.000 habitantes, que de

acuerdo con el Registro Único de Demandantes de Vivienda de Galicia se acreditan son las más demandadas.

Habilita ese decreto los mecanismos para disponer de la diagnosis correcta de las viviendas vacías que son propiedad de las entidades de crédito, de sus filiales inmobiliarias y de las entidades de gestión de activos, incluidos los procedentes de reestructuración bancaria que están situadas en las localidades con mayor demanda de vivienda en nuestra comunidad.

Consideramos que este censo cumplirá con la finalidad de servir de instrumento útil para que el IGVS disponga de información adecuada en relación con el estado de ocupación del parque de viviendas al objeto de realizar una planificación social de la política de vivienda.

El 20 de mayo se publicaba la orden por la que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones del programa de Bono de Alquiler Social del Plan RehaVita: Plan gallego de rehabilitación, alquiler y mejora de acceso a la vivienda 2015-2020 y la orden por la que se procede a la convocatoria de estas subvenciones para el año 2016.

Se incrementa el importe mensual de la ayuda del Bono de Alquiler Social. (200 euros/mes para contratos relativos a viviendas situadas en A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra y Vigo); 175 euros/mes para contratos relativos a viviendas ubicadas en los ayuntamientos mencionados en el apartado 1.b) del artículo 6 y 150 euros para contratos relativos a viviendas situadas en ayuntamientos a los que se refiere el número 1.c) del artículo 6.

Por otra parte, se incrementa el importe de la ayuda complementaria tanto en el supuesto de formalizar un nuevo contrato de alquiler, como en el caso de permanecer en la vivienda objeto del procedimiento judicial de desahucio, con el límite de los 600 euros.

Ya en el mes de junio (D.O.G. 14.06.16) se publicaban las bases reguladoras de las subvenciones del Programa de infravivienda del Plan RehaVita, Plan Gallego de rehabilitación, alquiler y mejora de acceso a la vivienda 2015-2020 y se convocaban para 2016.

El 8 de agosto (D.O.G. número 149) se publicaba la orden que establecía las bases reguladoras aplicables a la concesión de subvenciones del Programa de ayuda al alquiler de viviendas del Plan estatal de fomento del alquiler de viviendas, rehabilitación edificatoria y regeneración y renovación urbana 2013-2016, se establecen las bases

reguladoras para la prórroga de las subvenciones y se procede a la convocatoria para la anualidad de 2016.

Finalmente, mencionaremos, que al tiempo en que se redacta este informe el D.O.G (número 12 de 18 de enero 2017), publicaba la orden de 30 de diciembre de 2016 por la que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones del Programa del bono de alquiler social y se procede a su convocatoria para el año 2017.

Con esta nueva orden se pretende una triple finalidad: por una parte, refundir en un único texto la normativa dispersa que hasta ahora regulaba el bono de alquiler social, adaptándolo, además, a las previsiones contenidas en la nueva Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas; por otra parte, ampliar su ámbito subjetivo a nuevos colectivos y, finalmente, extender la duración de esta ayuda a una tercera anualidad, más acorde con la duración mínima de los contratos de alquiler para uso de vivienda prevista en la actual regulación de arrendamientos urbanos. Además, se procede a la convocatoria de estas ayudas para la anualidad 2017, con una financiación plurianual para los años 2017, 2018, 2019 y 2020, y con tramitación anticipada de gasto.

Se destinan 5 millones de euros para subvenciones que se concedan en 2017 y se prorrogarán hasta 2019 o 2020, estableciendo la orden que esa cifra podría ser objeto de ampliación si los fondos consignados no fueran suficientes para atender a todos los solicitantes que cumplan los requisitos.

Así, se incorporan dos nuevos colectivos susceptibles de beneficiarse de estas ayudas de Bono de Alquiler Social, que son: arrendatarios de viviendas de promoción pública propiedad de la Xunta de Galicia, y personas que por concurrir circunstancias de emergencia social y no tengan los ingresos necesarios establecidos en el Programa de Viviendas Vacías, la comisión de seguimiento y coordinación de dicho programa les proponga la adjudicación en el marco de ese Programa.

Significar, que desde el año 2012 la Xunta de Galicia ha venido implantando diferentes medidas encaminadas a dar cobertura a personas en riesgo de perder la vivienda o que ya la habían perdido por ejecución hipotecaria o impago de alquiler. Corresponde seguir incidiendo en que el paquete de medidas implementado es significativamente más amplio que las que fueron adoptadas por otras comunidades autónomas.

Destacaremos el acuerdo con el Consejo General del Poder Judicial y la FEGAMP; los diferentes acuerdos firmados con entidades de crédito para suspender desahucios y ceder viviendas; el Bono alugueiro social incluyendo asimismo una ayuda urgente que se pone a disposición de quienes afrontan una demanda por impago del alquiler y el Convenio con el Consello da Avogacía Galega que permite el asesoramiento jurídico gratuito a personas sin recursos para evitar la vía judicial o el acuerdo de Colaboración firmado con esta institución el pasado mes de septiembre y al que nos referiremos con detalle más adelante.

A modo de síntesis procuraremos recapitular, enumerando y describiendo brevemente, esas diferentes medidas que la Xunta de Galicia encaminó a garantizar el derecho de la ciudadanía a una vivienda:

1. Dación en pago de viviendas protegidas: la Ley 8/2012 establece medidas dirigidas a evitar los desahucios en viviendas de promoción pública y permitir la dación en pago en las viviendas protegidas.
2. Realojamiento de personas afectadas por ejecuciones hipotecarias: a través de este programa se ofrece un domicilio alternativo a todas las personas que pierdan su única vivienda a través de un procedimiento de ejecución hipotecaria que acrediten tener unos ingresos ponderados inferiores a 2,5 veces el IPREM. Las personas beneficiarias son realojadas en viviendas propiedad del Instituto Galego da Vivenda e Solo o en inmuebles cedidos a la Xunta de Galicia por la SAREB u otras entidades financieras que colaboran con la Administración autonómica.
3. Aplazamiento judicial de desahucios: A través del acuerdo antes mencionado con el Consejo General del Poder Judicial y la FEGAMP, existe un protocolo de actuación conjunto para detectar aquellos casos de especial vulnerabilidad en procedimientos de lanzamiento de vivienda habitual para adoptar cuantas medidas de carácter social y de realojamiento mitiguen los efectos de la pérdida de vivienda. Entre los beneficios se incluye la posibilidad de suspensión temporal del lanzamiento hasta conseguir una alternativa de vivienda.
4. Programa Reconduce: un servicio de carácter preventivo que apoya de manera integral a las personas y familias en riesgo de desahucio.
5. Plan RehaVita para facilitar el acceso a la vivienda de quien más lo necesita. El primer plan gallego de rehabilitación, alquiler y mejora del acceso a la vivienda

2015-2020 contiene un conjunto de medidas destinadas a facilitar el acceso a un hogar a quienes necesitan apoyo.

6. Viviendas de la SAREB al servicio de las necesidades sociales. Esta entidad financiera se comprometió con la Xunta de Galicia a ceder inmuebles de su propiedad para destinarlos a personas en situaciones de dificultad a través de alquileres sociales, concediendo prioridad a afectados por procesos de desahucios. El importe máximo que pagan las personas adjudicatarias de estas viviendas es de 125 euros al mes.
7. Compromiso con Bancos para no realizar desahucios. La administración autonómica impulsó un acuerdo por el que las entidades de crédito se comprometen a no desalojar de sus viviendas a clientes afectados por procesos de ejecución hipotecaria, permitiéndoles permanecer en las mismas en régimen de alquiler social con una renta máxima de 75 euros al mes. Además estos bancos ceden viviendas vacías de su propiedad para destinarlas a familias con dificultades a cambio de un alquiler social con importe máximo de 125 euros al mes. (Abanca, Caixa Rural Galega, Banco Sabadell, Caixabank ya lo subscribieron).
8. Bono de Alquiler Social: facilita apoyo urgente a familias en riesgo de ser desalojadas de su casa por no poder pagar la renta. Puede concederse también a víctimas de violencia de género. Este bono es de 200 euros mensuales durante un máximo de 24 meses e incluye una ayuda única adicional de 600 euros para hacer frente a pagos atrasados o también a los gastos de formalización de un nuevo contrato.

Este bono es una ayuda de 150, 175 o 200 euros mensuales que se concede por un periodo máximo de 3 años e incluye una ayuda única adicional de 600 euros para hacer frente a pagos atrasados o también a los gastos de formalización de un nuevo contrato. El importe del bono supone más del 50% de la renta máxima en cada zona. (A fecha de este informe se han concedido 285 bonos por un importe total de 799.725,00 euros).

9. Censo de Viviendas Vacías en el que las entidades de crédito deberán registrar los inmuebles desocupados en ayuntamientos de más de 10.000 habitantes, a fin de poner en marcha medidas que faciliten su ocupación por parte de familias necesitadas. Asimismo, se contempla la posibilidad de que a petición de los

propietarios de las viviendas se inscriban con carácter voluntario, el resto de las que no estén obligadas a inscribirse.

10. Asesoramiento jurídico gratuito a los afectados por procedimientos de desahucio. El Consello da Avogacía Galega firmó un convenio con la Xunta de Galicia para orientar a personas sin recursos afectadas por problemáticas de esta naturaleza, con el objetivo de alcanzar una solución previa que evite el juicio. El asesoramiento se presta en las dependencias de los siete colegios de abogados de Galicia.

11. Programa de Viviendas Vacías para alquiler social, puesto en marcha en colaboración con los ayuntamientos para disponer de un mayor número de viviendas destinadas a cubrir necesidades sociales en esta materia. Los ayuntamientos adheridos podrán movilizar inmuebles desocupados para destinar a alquiler a precio tasado para personas y familias en situación de dificultad de acceso a la vivienda. Es la Xunta de Galicia quien proporciona un seguro multi riesgo hogar y otro de garantía de cobros para la parte arrendadora que incluye asistencia jurídica.

(Sobre este particular, y con el fin de promover la adhesión al programa, iniciamos actuación de oficio solicitando información detallada, cuyo contenido y respuesta reproduciremos en el epígrafe III cuando corresponde mencionar la actividad de supervisión desplegada a lo largo del año, y asimismo formulamos recomendación de la que daremos cuenta en el apartado IV)

12. Acuerdo de colaboración con esta institución do Valedor do Pobo para la atención de problemas en materia de vivienda. Se canalizan directamente las dificultades surgidas en este ámbito relacionadas con personas en situación de vulnerabilidad para que sean atendidas de modo inmediato por el Instituto Galego de Vivenda e Solo.

Señalaremos en este punto, que en el mes de septiembre se firmaba el acuerdo de colaboración entre esta institución y el Instituto Galego de Vivenda e Solo para intercambiar información ya no solo con relación a las personas afectadas por procedimientos de ejecuciones hipotecarias, sino que se ampliaba el acuerdo firmado en el año 2015 a la problemática de desahucios por impago de rentas de alquiler.

A continuación reproducimos la literalidad del acuerdo:

ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE EL INSTITUTO GALEGO DA VIVENDA E SOLO Y EL VALEDOR DO POBO PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN EN RELACIÓN A LOS AFECTADOS POR PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIONES HIPOTECARIAS Y DESAHUCIOS POR IMPAGO DE RENTAS.

En Santiago de Compostela, a 6 de septiembre de 2016

REUNIDOS

De una parte, Dña. Ethel María Vázquez Mourelle, Conselleira de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, en virtud de la atribuciones que le confiere el Decreto 44/2012, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras (DOG nº 16, de 24 de enero), modificado por el Decreto 115/2014, de 11 de septiembre (DOG nº 181, de 23 de septiembre), y en su calidad de Presidenta del Instituto Galego da Vivenda e Solo, según el artículo 4 del Decreto 97/2014, de 24 de julio, por el que se establece la estructura orgánica del Instituto Galego da Vivenda e Solo (DOG nº 147, de 5 de agosto).

De otra parte, Dña. Milagros María Otero Parga, en su condición de Valedora do Pobo, según la Resolución de 4 de agosto de 2015, de la Presidenta del Parlamento de Galicia, de nombramiento de la Valedora do Pobo de la Comunidad Autónoma de Galicia, en ejecución del acuerdo adoptado por el Pleno del Parlamento de Galicia en la sesión que tuvo lugar el día 3 de agosto de 2015 (DOG nº 161, de 25 de agosto) y en virtud de las facultades conferidas en el artículo 1 de la Ley 6/1984, del 5 de xuño, del Valedor do Pobo.

Las partes se reconocen, en el concepto en el que respectivamente intervienen, capacidad para el otorgamiento del presente acuerdo y, al efecto,

EXPONEN

Primero.- Al Instituto Galego da Vivenda e Solo, según lo establecido en el artículo 3 de la Ley 3/1988, de 27 de abril, le corresponde la realización de la política de suelo y vivienda de la Xunta de Galicia, con el fin de garantizar los derechos constitucionales una vivienda digna y adecuada, especialmente para los sectores con menos capacidad económica.

El contexto de crisis económica sufrido en los últimos años provocó un importante impacto en la situación de muchos hogares que generó en muchos casos situaciones de especial vulnerabilidad. Estas situaciones modificaron las prioridades de las políticas públicas de vivienda con el objetivo de orientar sus programas en la búsqueda de que las personas y familias pudieran seguir manteniendo sus viviendas.

Así, desde el año 2012, se implantaron por parte de la Xunta de Galicia 12 medidas encaminadas a dar cobertura a las personas que están en riesgo o ya perdieron su vivienda. Estas medidas inicialmente estaban dirigidas a paliar los efectos de las ejecuciones hipotecarias de viviendas habituales, pero posteriormente se extendieron para dar cobertura también a las personas en riesgo de ser desahuciadas como consecuencia del impago de las rentas del alquiler.

Segundo.- Durante el año 2015 se recibieron ante la institución del Valedor do Pobo un elevado número de quejas en materia de vivienda, que supuso un incremento significativo respecto al año 2014.

La mayoría de ellas son relativas fundamentalmente a desahucios de la vivienda habitual por procedimientos de ejecuciones hipotecarias o impago de las rentas de alquiler.

La Valedora do Pobo manifiesta la voluntad de que con el objetivo de responder a las necesidades de las personas, se impulsen y se den a conocer cuantas medidas vayan orientadas a procurar la efectividad del derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

Tercero.- El 29 de mayo de 2015 se firmó el correspondiente Acuerdo de Colaboración entre el Instituto Galego da Vivenda e Solo y el Valedor do Pobo para el intercambio de información en relación a los afectados por procedimientos de ejecuciones hipotecarias, con la finalidad de establecer unas pautas de colaboración que facilitasen el intercambio de información entre el Valedor do Pobo y el Instituto Galego da Vivenda e Solo para dar una respuesta ágil a las personas afectadas por una ejecución hipotecaria, en aras a solucionar su carencia de vivienda, acuerdo cuya vigencia finalizó el 29 de mayo de 2016.

Dado que las finalidades que motivaron el Acuerdo resultan plenamente vigentes, ambas partes manifiestan su interés en continuar colaborando mediante la firma de un nuevo acuerdo en el que, además del intercambio de información en relación a los afectados por procedimientos de ejecuciones hipotecarias, se incluya la información correspondiente a las personas afectadas por procedimientos de desahucios por impago de rentas del alquiler. Todo ello garantizando el derecho a la intimidad y con la única función de asegurar la efectividad del derecho.

Por lo expuesto, y con la voluntad de coordinar sus actuaciones en el objetivo señalado,

LAS PARTES ACUERDAN

Primero.- Dar continuidad al marco de colaboración establecido entre las partes a fin de facilitar un intercambio rápido y ágil de información entre la Valedora do Pobo y el Instituto Galego da Vivenda e Solo. La finalidad de este acuerdo es, por un lado, proporcionar a las familias afectadas por ejecuciones hipotecarias derivadas de impago de créditos o préstamos garantizados con hipoteca, o por procedimientos de desahucio por no pagar las rentas del alquiler, una mejor atención e información sobre sus derechos y sobre las actuaciones y medidas desarrolladas por parte del Instituto Galego da Vivenda e Solo y, también se pretende, por otra, dar una respuesta ágil a las demandas de los afectados por estos procedimientos.

Segundo.- Para la consecución de este objetivo, la Valedora do Pobo procederá a dar traslado, preferentemente por medios electrónicos, de toda la información correspondiente a las quejas o consultas presentadas ante la Institución referente a esta materia, con independencia de su tramitación efectiva, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo. Recibida la información y a estos efectos, el Instituto Galego da Vivenda e Solo procederá a valorar si las mismas cumplen los requisitos establecidos en cualquiera de las medidas implantadas por la Xunta de Galicia.

El Instituto Galego da Vivenda e Solo procederá, entonces a la mayor brevedad posible, a activar los mecanismos previstos para informar a las personas afectadas de los programas a los que pueden acceder y, de ser el caso, a verificar si cumplen o no los requisitos de acceso a los programas gestionados por el organismo, informando por correo electrónico al Valedor do Pobo del inicio de las actuaciones.

Una vez finalizadas las anteriores gestiones, el Instituto Galego da Vivenda e Solo trasladará al Valedor do Pobo el correspondiente informe, con las actuaciones realizadas al respecto.

Tercero.- El presente acuerdo de colaboración tendrá carácter de mera declaración de intenciones y no generará obligaciones económicas ni jurídicas en las partes que intervienen, sin perjuicio de su posible desarrollo y concreción por medio de los instrumentos que proceda o de las actuaciones necesarias, conforme con la normativa vigente.

Cuarto.- Con la finalidad de garantizar la consecución del objetivo descrito y de asegurar una coordinación efectiva entre las partes, se constituirá una comisión integrada por un representante de cada una de las partes firmantes, que se encargará de la proposición de acciones, de su desarrollo y de la evaluación de los resultados de las actuaciones ejecutadas.

Quinto.- Las partes podrán participar, en su caso, en la promoción y difusión de las actividades y de los resultados obtenidos como consecuencia de la ejecución de este acuerdo mediante las publicaciones correspondientes en sus páginas web y demás medios de comunicación.

Sexto.- El presente acuerdo tendrá una vigencia de un año, a contar desde su firma, pudiendo prorrogarse por un período igual, mediante acuerdo expreso de las partes adoptado con por lo menos un mes de antelación a su vencimiento.

Séptimo.- De conformidad con lo establecido en el artículo 14 y siguientes de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, y en el artículo 29 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, acceso a la información y buen gobierno, los firmantes manifiestan su consentimiento para que los datos personales que constan en el presente acuerdo y demás especificaciones contenidas en el mismo puedan ser publicados en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto.

Las partes se comprometen a tratar los datos personales que habían sido puestos en su conocimiento, únicamente con la finalidad y alcance de ejecutar lo establecido en el presente acuerdo, respetando los requisitos establecidos en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, y en su normativa de desarrollo.

En prueba de conformidad, se firma el presente acuerdo, en el lugar y fecha antes citados.

Siguiendo la sistemática habitual de anteriores informes, a este apartado introductorio le sigue uno esencialmente cuantitativo, en el que se reflejan las actuaciones del Valedor do Pobo en datos, tanto las de este año como las pendientes de años anteriores. Ya en el apartado tercero se relatarán las actuaciones más

significativas de este año, dando cuenta de algunas de ellas a modo ilustrativo así como de las actuaciones abiertas de oficio y a continuación figurarán en el apartado cuarto las resoluciones con indicación de si han sido o no aceptadas por la Administración. Cerrará el informe una consideración final a modo de conclusión.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas en materia de vivienda y desahucios durante el año 2016 asciende a la cifra de 65 y recordando que en algún expediente se tramitaron hasta 3 problemáticas distintas bajo el mismo número, podríamos afirmar que supone prácticamente la misma cifra que la del año 2015 en que se registraron 73.

Se han concluido 49 expedientes de quejas, lo que significa un 81,67 % de ellas y continúan en tramitación a cierre de ejercicio 11 expedientes. Se han inadmitido 5 quejas y no se ha remitido ninguna de esta área al Defensor del Pueblo.

Las quejas relativas a otros años que se han tramitado durante el año 2016 suponen un total de 48, lo que evidencia que un 42 % de las quejas tramitadas en el año 2016, correspondían a expedientes de los años 2013, 2014 y 2015. (concretamente 4 al año 2013, 11 al año 2014 y 33 al año 2015).

La tipología de las quejas de este ámbito es amplia y diversa. Se han tramitado quejas relativas a desahucios de vivienda habitual promovidos por diferentes entidades bancarias, del mismo modo desahucios por falta de pago de rentas de alquiler; también ha habido quejas sobre defectos o deficiencias en viviendas tanto de promoción pública como de protección autonómica, así como sobre denegación de adjudicación directa de vivienda, escasez o retrasos en la fecha de entrega de viviendas en régimen de propiedad y también sobre denegación de ayudas para la rehabilitación de viviendas.

Considerando que en esta área no se computan quejas que por su identidad fuesen objeto de acumulación, los resultados estadísticos los reflejaremos de modo sencillo.

Significar, que ha habido quejas como la Q/596/16 sobre desahucios inminentes, que englobaba la problemática de tres familias y cuyo tratamiento ha sido singularizado para cada una de ellas, a pesar de que hubieran sido incluidas en un mismo número de expediente.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	65		65	
Admitidas	60	92,31 %	60	92,31 %
No admitidas	5	7,69 %	5	7,69 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	-----	0	-----

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	49	81,67 %	49	81,67 %
En trámite	11	18,33 %	11	18,33 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2016, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2013	1	2	3	3	0
2014	9	2	11	11	0
2015	31	2	33	33	0

Con respecto al expediente Q/5616/13 remitido en su momento al Defensor del Pueblo por ser el objeto material de la queja afecto al Ministerio de Fomento, y que no figura contabilizado en el cuadro anterior, señalaremos que todavía se están practicando actuaciones por parte del Alto Comisionado de las Cortes Generales de las que se nos da cuenta, al igual que al interesado periódicamente.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Desahucios en vivienda habitual

En la queja Q/596/16, el representante de un asociación local de la ciudad de Vigo, daba cuenta de la difícil problemática que le afectaba a tres familias cuyos lanzamientos de las viviendas habituales por impago de las rentas del alquiler se iban a producir en las próximas semanas. Destacaban en el escrito inicial de queja, que el ayuntamiento de Vigo disponía de viviendas vacías de titularidad municipal y que las mismas no se ponían a disposición de los casos de necesidad de la ciudad.

Como resultado de la tramitación del expediente, señalaremos que, a nivel autonómico las tres familias fueron concesionarias del denominado Bono de Alugueiro Social (200 euros mensuales por un período de hasta 12 meses, prorrogable). Que a mayores ese programa contiene una ayuda adicional de hasta 600 € para cubrir gastos de formalización de un nuevo contrato de alquiler o en caso de permanecer en la misma vivienda, atender cantidades pendientes de pago.

Ante la dificultad manifestada por las personas afectadas para encontrar un piso de alquiler, fueron puestas a disposición viviendas que el IGVS tiene cedidas en usufructo por entidades financieras.

Tres familias de Vigo desahuciadas de sus viviendas habituales por impago de rentas de alquiler fueron beneficiarias del Bono Alugueiro de la Xunta de Galicia y firmaron contratos de arrendamiento sobre viviendas cedidas al IGVS por entidades financieras

Dada la carencia de viviendas en Vigo acordes a la composición de las familias, se les propuso viviendas disponibles en ayuntamientos próximos, de modo que en fecha 16 de mayo el Sr. ... firma contrato de alquiler de vivienda sita en Salvatierra; el 26 de mayo la Sra. ... firma contrato de vivienda en Moaña, y con fecha 30 de junio se firmó contrato por la Sra. ... en Vigo.

Para finalizar este triple expediente, se formuló al Ayuntamiento de Vigo recomendación al objeto de instarle a adherirse al Programa de Vivendas Baleiras de la Xunta de Galicia,

de la que daremos cuenta más adelante en el apartado correspondiente a las resoluciones y cuya respuesta también se indicará.

En la queja 1016/16 Doña.... relataba la problemática que le suponía el hacer frente a las mensualidades del contrato de alquiler de su vivienda habitual y al previsible agravamiento de la situación de vulnerabilidad social en la que se encontraría una vez se agotara la posibilidad de percibir la RAI, hecho que ocurriría en unos meses.

Se aportaba junto con el escrito de queja abundante documentación entre la que señalamos: medida cautelar de orden de protección por 2 años (28.09.11 a 28.09.13) y certificado de los servicios sociales municipales.

Manifestaba que desde 18.07.2011 estaba inscrita como solicitante de vivienda. Documentaba la remisión de diferentes comunicaciones postales a diferentes órganos. Aportaba cierto número de hojas de sugerencias y quejas presentadas ante la Xunta de Galicia.

Se afirmaba que percibía desde el año 2013 una ayuda económica por importe de 426 euros como víctima de violencia de género (renta activa de inserción).

Constaba así mismo, en la abundante documentación incorporada al presente expediente de queja, sentencia dictada por el Juzgado de lo Penal número 2 de de fecha 09.12.2010, condenando al Sr. ... como autor de un delito de quebrantamiento de medida cautelar.

Residía la Sra. ..., en la localidad de ... con un hijo menor, de 8 años de edad. Tenía otro mayor de edad cumpliendo condena en establecimiento penitenciario.

Al amparo del convenio de colaboración firmado entre el I.G.V.S y el Valedor do Pobo para el intercambio de información en relación a personas afectadas por procedimientos de ejecuciones hipotecarias y desahucios por falta de pago de las rentas, se solicitó informe a la Consellería de Infraestruturas e Vivenda, que fue recibido con presteza.

Así las cosas se sugiere a la Sra. ... que contacte con la Jefatura del área provincial del IGVS que le correspondía por domicilio. Consta acreditado solicitud de informe social cursado por el IGVS al ayuntamiento donde residía.

El 29/08/2016 el IGVS resolvía la concesión del bono de alugueiro social del Plan RehaVita a favor de la afectada, por una cuantía mensual de hasta 200 euros, y una ayuda complementaria de pago único, por un importe máximo de 600 euros, para atender las obligaciones de constitución da fianza y da alta de los suministros.

Se suspendió el lanzamiento de la vivienda familiar, de una madre y su hijo menor, y se le concede un bono mensual y una ayuda complementaria única por importe de 600 euros además de la RISGA

Dado que de la información facilitada por los servicios sociales municipales del ayuntamiento de ... se deducía que la familia afectada se encontraba en una situación de vulnerabilidad social, teniendo en cuenta que el lanzamiento estaba fijado para el día 08/09/2016, ante la inexistencia de tiempo suficiente para que la familia encontrara una nueva vivienda, y para poder activar las medidas de protección social eventualmente aplicables, al amparo del Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Xunta de Galicia y la Federación Galega de Municipios e Provincias sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar se solicitó al juzgado la suspensión del lanzamiento el día 05/09/2016, con la finalidad de evitar exponer a la unidad familiar a una situación de vulnerabilidad aún más grave como consecuencia del lanzamiento.

Así mismo, se solicitó la RISGA, y el 03/10/2016 se confirmó la tramitación de la correspondiente propuesta de concesión en una cuantía que ascenderá a 473,93 €/mes.

Por parte de los servicios sociales comunitarios municipales también informaron de la posibilidad de que, Doña... pudiera acceder a una ayuda económica municipal de emergencia social para el pago de las deudas de alquiler, y así amortizar parte de la misma, lo que consideramos contribuyó a alcanzar un acuerdo económico con el arrendador que permitió la consecución del consenso que permitió que la unidad familiar continuara en la vivienda de la que inicialmente iba a ser desalojada.

Esta queja que hemos querido referenciar expresamente, constituye un exponente tanto de la eficacia del Convenio suscrito por esta institución con el IGVS, como de la eficiencia

de la colaboración interinstitucional. (Consellería de Infraestruturas e Vivenda, Consellería de Política Social y ayuntamiento de O Porriño)

En la queja Q/12396/16 presentada en el mes de junio, Doña... documentaba estar inscrita desde el 7 de noviembre del 2012 en el Registro Único de demandantes de vivienda del I.G.V.S. Aportaba certificados de rentas del año 2015 (importe íntegro 1.405,80 euros) y certificado de no percibir subsidio por desempleo en el año 2014, y de percibirlo por importe de 3.280,20 euros en el 2015. El certificado de rentas del año 2014 era por un importe íntegro de 5.452,80 euros y el de 2013 por importe de 2.300,40 euros.

Aportaba asimismo resolución de aprobación de prestación por desempleo de mayo de ese mismo año 2016, por importe de 426 euros para el período 10.05 a 09.11. La unidad familiar estaba compuesta por ella y dos menores de 6 y de 17 años respectivamente.

EL 8 de marzo la Consellería de Política Social le había certificado un grado de discapacidad del 65 %.

De la abundante documentación que aportaba junto con la queja señalamos sobre todo la sentencia del año 2011, dictada por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de ..., de condena por dos delitos de maltrato en el ámbito de la violencia sobre la mujer con la agravante de reincidencia con prohibición de acercamiento a ella por dos años.

Refería haber solicitado en 2015 la ayuda al alquiler del Plan Estatal 2013-2016, sin que le fuera concedida por motivos presupuestarios.

En el mes de julio se incorporaba al expediente título de familia numerosa de categoría general con fecha de caducidad el 18 de marzo do 2018.

Ante esta difícil problemática se inició de inmediato la práctica de actuaciones solicitando informe de colaboración a la Consellería de Infraestruturas e Vivenda, a la que desde estas líneas agradecemos la celeridad en cuántas actuaciones fueron practicadas.

En él se hacía constar que si bien Doña ... había formalizado una primera inscripción en el Registro Único de demandantes de vivienda el 7 de noviembre del 2012, la misma había caducado por no renovación, de modo que el día 7 de enero del año 2016 se había dictado resolución de baja en ese registro.

La interesada, por consiguiente solicitó nueva inscripción, para participar en los sorteos de alquiler señalando como ayuntamiento preferente el de Pontevedra.

Gracias a la colaboración de la Consellería de Infraestructuras e Vivenda una madre de familia numerosa firma contrato de arrendamiento con renta mensual de 91,08 euros

En este orden cosas, nos alegra conocer, que las circunstancias personales, económicas y sociales expuestas en la queja, en diferentes entrevistas personales y telefónicas y en la prolija documentación aportada e incorporada al expediente, propiciaran que tras la intervención de la institución, y la colaboración prestada por la Consellería de Infraestructuras e Vivenda, Doña... firmara el pasado mes de octubre contrato de alquiler de vivienda, con la renta mensual de 91,08 euros.

El expediente Q/63741/16 lo iniciamos de oficio en el mes de octubre, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, como consecuencia de las informaciones publicadas en diversos medios de comunicación, sobre la situación en la que se encontraba doña... madre de tres hijos, dos de ellos menores, con señalamiento de fecha de desahucio de la vivienda habitual a ejecutar el día 31 de octubre.

La situación de desempleo en la que se encontraba doña... y el hecho de que la totalidad de los ingresos de la unidad familiar se situaran en cifras próximas a los seiscientos euros, motivó que desde el mes de febrero no pudiera hacer frente a la renta del alquiler y que la deuda generada, ascendiera a los cuatro mil euros.

Se señalaba en la información publicada que el día 14 se les había cortado el suministro de luz y que en breve ocurriría lo mismo con el del agua, en caso de que la concesionaria del servicio diera efectividad a la comunicación postal que les había sido remitida.

Asimismo, según los datos ofrecidos por los medios, la fecha de la cita en los servicios sociales municipales del ayuntamiento de Vigo no se produciría hasta el día 28 de noviembre, prácticamente un mes después que la fecha del desahucio.

A nivel autonómico, siempre según la información de la que disponíamos, la Sra.... estaría convocada para las próximas fechas a fin de proponerle las ayudas a que hubiere lugar a fin de mitigar su problemática.

A la vista de estas informaciones, abrimos una queja de oficio, y promovimos la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa.

Así las cosas, requerimos al Ayuntamiento de Vigo y a la Consellería de Infraestruturas e Vivenda (IGVS), información detallada sobre la situación actual de inminente desalojo de esta familia de su vivienda habitual, y sobre cuantas actuaciones se practicasen o estén previstas al objeto de paliar la problemática que afectaba a esta familia viguesa, así como sobre las demás circunstancias que fueran relevantes para la completa valoración del objeto de la misma.

Como resultado de las actuaciones de supervisión y control desenvueltas por esta institución vamos a mencionar:

A nivel autonómico: el 27 de diciembre se le concedió el bono de alugueiro social lo que contribuyó a facilitar la firma de un nuevo contrato de alquiler. (200 euros mensuales durante un año prorrogables por otros 12 meses) y la ayuda complementaria extraordinaria de 600 euros.

A nivel local: tras sucesivos requerimientos se recibió finalmente el informe y las disculpas por la falta de agilidad motivada por la carga de trabajo del área de política social, dando cuenta de las diferentes actuaciones practicadas a lo largo de los ocho últimos años en que la unidad familiar había sido usuaria de los servicios sociales municipales del ayuntamiento de Vigo. Se mencionaban ayudas de emergencia para alimentos, ayudas escolares, ayudas extraordinarias para gastos de alojamiento de diferentes importes, siendo la última de ellas la concedida en octubre de 2016 por importe de 1.429,60 €.

Así pues, finalizamos la queja de oficio que fuera incoada en octubre, con el resultado satisfactorio que resumidamente expusimos.

En la queja Q/428/16 con entrada el día 9 de marzo a las 13,24 horas, se manifestaba esencialmente que el desalojo de la vivienda se produciría el día siguiente a las 9,30 horas por parte del Juzgado Núm. ... de ..., en el juicio verbal de desahucio con el núm. de procedimiento .../2015.

Se señalaba que D...vecino de Ribeira, iba a ser desalojado de su vivienda el día 10 del actual mes a partir das 9:30 horas, por parte del Juzgado en autos de juicio verbal de desahucio por impago de renta de alquiler.

Se había presentado un escrito, ante dicho juzgado instando la suspensión del desahucio por su situación de vulnerabilidad, de acuerdo con el Convenio firmado entre la Xunta de Galicia, la Fegamp y el CGPJ. El vecino había contactado con una plataforma local para que se le tratara de asesorar.

Ante la inmediatez de la fecha de señalamiento para el lanzamiento, se incoó una investigación de urgencia a fin de procurar solventar la problemática expuesta.

Presentada queja con fecha de lanzamiento para el día siguiente, los servicios sociales municipales del ayuntamiento de Ribeira de inmediato efectuaron visita de evaluación al afectado

Así, en el mismo día en que tuvo entrada la queja, se mantuvieron entrevistas telefónicas con el solicitante de intervención, y con el Juzgado de la localidad. Igualmente se puso en conocimiento la problemática expuesta a la Consellería de Infraestructuras e Vivenda de la Xunta de Galicia (IGVS) y al Ayuntamiento de Ribeira.

Con celeridad, los servicios sociales municipales efectuaron visita de evaluación al afectado. En el marco jurídico de aplicación, toda vez que el citado ayuntamiento tiene aprobada una ordenanza de inclusión social municipal, se ofreció el pago de un alojamiento donde poder pernoctar en tanto se tramitara un alquiler.

La Q/1032/16 se iniciaba en el mes de mayo como consecuencia del escrito de queja relativo al juicio verbal de desahucio por falta de pago de las rentas del alquiler de la vivienda en la que residía la unidad familiar, con inminente lanzamiento señalado para la fecha de 3 de junio.

Ante eso, según lo establecido en el acuerdo de Colaboración firmado entre esta Institución y el Instituto Galego de Vivenda e Solo, solicitamos de inmediato informe de colaboración.

De acuerdo con el protocolo de actuación a seguir en este tipo de procedimientos, le dieron traslado al programa Reconduce gestionado por la *Consellería de Política Social* quien, a la vista del escrito, contactó de manera inmediata con los servicios sociales del ayuntamiento de Ribeira a los que inicialmente les resultó difícil identificar a la familia,

porque el expediente principal estaba a nombre de la pareja del solicitante de nuestra intervención.

Una vez identificado el expediente comunicaron que informaron a la interesada de la posibilidad de solicitar la ayuda de inclusión social y el bono de alquiler social.

Dado el inminente lanzamiento, desde el programa Reconduce, ante una posible situación de vulnerabilidad social, se solicita la suspensión del lanzamiento por el tiempo imprescindible, de acuerdo con lo establecido en el Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Xunta de Galicia y la Federación Gallega de Municipios y Provincias sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social, con la finalidad de poder realizar las gestiones necesarias para valorar adecuadamente la situación y activar, de ser el caso, medidas de protección social, con el fin de atender a la posible situación de vulnerabilidad social.

El 2 de junio el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de ..., acordaba la suspensión del lanzamiento por el plazo de un mes (hasta el 23 de junio de 2016).

Desde los servicios sociales comunitarios municipales se envió la documentación para la tramitación del Bono de alquiler social al Área Provincial del IGVS en A Coruña, donde se verificó que tenían deudas con la AEAT y con la Seguridad Social, por lo que se trabajó con los servicios municipales a quien se le manifestaron las alternativas posibles que permitan solucionar esta problemática con la mayor brevedad posible.

El Juzgado acordó la suspensión del lanzamiento de la vivienda habitual por el plazo de un mes y el ayuntamiento concedió a la unidad familiar una ayuda de inclusión social municipal urgente por importe de 350 euros

Finalmente con fecha 4 de julio, según informe social del ayuntamiento tuvimos conocimiento de que Don..., junto con su pareja y tres menores a cargo de esta última, residían ya en otra vivienda de Ribeira, y que se le concedió una ayuda de Inclusión social municipal con carácter de urgencia para el pago del primer mes de alquiler y fianza de un mes, por un total de 350 €. También señala que el Sr... se encontraba trabajando al igual que su pareja. Se le prestó ayuda municipal para cobertura de necesidades básicas

(alimentos), y se le concedió matrícula gratuita para asistencia a actividad de ocio para los dos hijos durante la temporada estival. Para el acceso al bono de alquiler, se le demandó en varias entrevistas diferente documentación.

En ese orden de cosas, valorando que la intervención de la institución propició que tras la colaboración prestada por el Ayuntamiento de Ribeira se paliara la difícil situación por la que atravesaba esta familia, finalizamos la tramitación del expediente satisfactoriamente.

En la Q/63888/16 iniciábamos actuaciones al tener conocimiento a través de una queja sobre la ejecución hipotecaria .../2015 seguida en el Juzgado de primera instancia e instrucción número ... de Padrón, instada por Banco Santander, S.A. contra el matrimonio bajo régimen legal de sociedad de gananciales formado por Don... y Doña..., sobre su vivienda habitual sita en el lugar de... número..., parroquia de ... del municipio de Rianxo.

Ante eso, de inmediato se iniciaron conversaciones con la entidad anteriormente referida, con el objetivo de promover una solución negociada que pudiera resultar satisfactoria para los intereses de ambas partes en litigio.

Fruto de ellas, con R.E. (68.319 /16) y con R.E. (68414/16) del pasado mes de noviembre, se recibían en esta institución sendas comunicaciones electrónicas remitidas por la dirección territorial Galicia-Asturias del Banco de Santander informando que se estaban desarrollando contactos y negociaciones en las que los clientes de la entidad se interesaban por la dación en pago con la posibilidad de un alquiler social, de modo que estos aportarían la documentación precisa para que se pudiera elevar la propuesta al órgano decisor.

Tras la negociación con la entidad financiera, ésta solicita en el Juzgado la suspensión de la subasta de la vivienda habitual de una familia de Rianxo

Asimismo, Banco Santander, S.A. cursó instrucciones a su representación legal en los autos .../2015 anteriormente referidos, a fin de que se substanciara la solicitud de suspensión de la subasta, toda vez que se pretendía una solución extrajudicial del conflicto.

Por consiguiente, una vez desarrolladas las actuaciones de mediación y agradeciendo la colaboración y disposición de la entidad bancaria, dimos por finalizada la tramitación de la queja.

A continuación, y por tratarse de un asunto directamente conectado con la problemática que acabamos de resumir en este apartado, queremos destacar que en el expediente 63956/16, como avanzamos en el apartado introductorio de esta área, cursamos petición a la Consellería de Infraestructuras e Vivenda a propósito del censo y el programa de viviendas vacías implementado. Transcribimos a continuación la literalidad de la solicitud de información:

El D.O.G. del pasado 26 de febrero publicaba el decreto 17/2016, de 18 de febrero, por el que se crea y se regula el Censo de viviendas vacías de la Comunidad Autónoma de Galicia. En la parte expositiva del mismo se significaba que en los últimos años se produjo una acumulación de viviendas en manos de entidades de crédito, por lo que se hacía preciso disponer de información fiable de las viviendas vacías propiedad de estas entidades existentes en ayuntamientos de más de 10.000 habitantes, hacia valorar las posibilidades de equilibrar de manera adecuada la demanda existente con la oferta potencial y así configurar una planificación correcta.

En la disposición transitoria única se establecía el plazo para solicitar la inscripción obligatoria de las viviendas que estén vacías con anterioridad a la entrada en vigor de este decreto, quedando fijado en seis meses.

En la disposición última segunda se establecía que la entrada en vigor del antedicho decreto sería al mes de la publicación en el D.O.G.

Asimismo, el 3 de mayo, el I.G.V.S y la FEGAMP firmaban convenio de colaboración para el desarrollo del programa de viviendas vacías en el ámbito del plan gallego de rehabilitación, alquiler y mejora del acceso a la vivienda.

Fue precisamente un mes después, que esta institución formuló recomendación al Ayuntamiento de Vigo para que valorase la incorporación al referido programa, aunque lamentamos comunicarle que no fue aceptada.

Como quiera que en fechas recientes se firmó el acuerdo de colaboración entre lo I.G.V.S y esta institución, para el intercambio de información en relación a los afectados por procedimientos de ejecuciones hipotecarias y desahucios por impago de rentas, es precisamente en ese marco en el que interesamos incardinar esta petición de informe de colaboración, sobre cuantos datos estén disponibles, y a su criterio pudieran ser de utilidad, en lo que atañe, tanto al Censo de viviendas vacías como al Programa de viviendas vacías.

Esta institución quiere contribuir, en el ámbito de sus competencias a promover la adhesión al señalado programa, toda vez que somos conscientes de que su correcta implementación redundará en notables beneficios a las personas que desde el Valedor do Pobo solicitan nuestra intervención a fin de aminorar y paliar su problemática en un ámbito tan esencial como es el de la vivienda.

La respuesta, que reproducimos a continuación fue la siguiente:

Mediante escrito de 17 de noviembre de 2016, la Valedora do Pobo solicita, en el marco del acuerdo de colaboración firmado entre el IGVS y dicha institución, información sobre datos disponibles del Censo y del Programa de viviendas vacías, con el fin de promover la adhesión de los ayuntamientos al dicho programa.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. El Decreto 17/2016, de 18 de febrero, por lo que se crea y regula el Censo de viviendas vacías de la Comunidad Autónoma de Galicia.
2. El Programa de viviendas vacías, que persigue la incorporación de viviendas desocupadas, para poder destinarlas a aquellas unidades familiares o de convivencia con mayor dificultad de acceso a la vivienda y, de manera prioritaria, a las afectadas por procedimientos de ejecuciones hipotecarias o por desahucios por impago de la renta de alquiler de su vivienda habitual.
3. El Acuerdo de colaboración de 25 de mayo de 2015 entre el IGVS y el Valedor do Pobo para el intercambio de información en relación con los afectados por procedimientos de ejecuciones hipotecarias.
4. El Decreto 97/2014, de 24 de julio, por lo que se establece la estructura orgánica del IGVS.

INFORME

1. Según el artículo 3 del Decreto 17/2016, de 18 de febrero, deben inscribirse en el Censo las viviendas vacías, que formen parte de edificios de tipo residencial colectivo o de complejos inmobiliarios situados en ayuntamientos de más de 10.000 habitantes de la Comunidad Autónoma, siempre que sean propiedad de entidades de crédito, de sus filiales inmobiliarias o de las entidades de gestión de activos, incluidos los procedimientos de la reestructuración bancaria

De acuerdo con la disposición transitoria única de dicho decreto, el plazo para solicitar la inscripción obligatoria de las viviendas que estén vacías con anterioridad a entrada en vigor del decreto y que cumplan los requisitos del artículo 3, deben inscribirse en el censo en un plazo de 6 meses a contar desde la entrada en vigor (26 de marzo de 2016), excepto que el plazo que le había correspondido según el artículo 10 fuera mayor.

A la vista de lo expuesto, los datos del Censo son los siguientes:

A. Las viviendas vacías presentadas por las entidades obligadas en la fecha del fin del plazo fijada por la disposición transitoria única (26 de septiembre de 2016) ascienden a 2.553 y que representan por provincia los siguientes porcentajes

Provincias	Número de ayuntamiento	Porcentaje
A Coruña	26	39,20%
Lugo	8	12,50%
Ourense	9	5,20%
Pontevedra	30	43,10%

La titularidad de las referidas viviendas le corresponde las siguientes entidades:

Entidad	Nº Viviendas
Abanca	233
Caixa Rural Galega	13
BUILDINGCENTER S.A.U	103
Sareb	156
Caixabank	2
Union de Creditos Inmobiliarios	108
CreiteriaCaixa	6
Corporacion Hipotecaria Mutual	2
Torres del Boulevard, S.L.	2
CORNALATA SERVICIOS Y GESTIÓN, S.L. (HAYA REAL ESTATE, S.L.)	6
Daenpa	35
CAJA DE ESPAÑA DE INVERSIONES SALAMANCA Y SORIA	22
Banco Santander	113
BANCO MARE NOSTRUM	1
INMOBILIARIA CAIXA GERAL, S.A.	11
BBVA	237
ALISEDA	1.391
FAB 2013 TEIDE, Fondo de Activos Bancarios	32
SABADELL REAL ESTATE DEVELOPMENT S.L.	9
INVERAN GESTION S.L	4
BANCO SADADELL S.A	8
MANSTON INVEST S.L	1
SOCIEDAD DE GESTIÓN DE ACTIVOS PROCEDENTES DE LA REESTRUCTURACIÓN	58
Total	2.553

Hace falta señalar además que, de conformidad con el establecido en el artículo 14 del Decreto 17/2016, de 18 de febrero, el IGVS puede llevar a cabo actuaciones para favorecer la ocupación de las viviendas vacías inscritas en el censo, tales como:

- a) Impulsar la firma de acuerdos de colaboración con el objeto de destinar las viviendas inscritas en el censo a atender personas afectadas por procedimientos de ejecución hipotecaria o por desahucios por impago de rentas de alquiler.
- b) La mediación entre las personas propietarias de las viviendas vacías inscritas y las personas demandantes de vivienda, con el fin de favorecer su ocupación, facilitando fórmulas de concertación de arrendamientos o adquisición. Para tal fin, las viviendas vacías inscritas propiedad de las entidades de crédito, y de sus filiales inmobiliarias y de las entidades de gestión de activos, incluidos los procedentes de la reestructuración bancaria y, siempre que se ajusten a los precios máximos establecidos para las viviendas protegidas, podrán

ser ofertadas por su propietario/a al IGVS para su adjudicación a través del Registro Único de Demandantes de Vivienda de la Comunidad Autónoma de Galicia, tanto en alquiler como en venta.

c) Con el consentimiento previo de las personas propietarias, las viviendas inscritas en el censo podrán ser utilizadas en los programas de fomento del alquiler que desarrolle el IGVS o las administraciones locales.

2. Respeto del Programa de Viviendas vacías, hasta el día de emisión de este informe:

a) Se firmaron convenios de adhesión con 27 ayuntamientos que se relacionan a continuación

Prov. A Coruña	Prov. Lugo	Prov. Ourense	Pontevedra
Arteixo	O Incio	Ourense	Redondela
Betanzos	Quiroga	O Barco de Valdeorras	Ponteareas
		Rubiá	Gondomar
Cambre		A Gudiña	Baiona
Abegondo		Castrelo de Miño	
Sada			
Ares			
Mugardos			
Ribeira			
Porto do Son			
Rianxo			
Carballo			
Curtis			
Santiago de Compostela			
Ames			
Negreira			
Teo			

b) Actualmente se está tramitando la firma de convenios con 3 ayuntamientos (A Illa de Arousa, Pontecesures y Boiro, y solicitaron la adhesión 34.

c) El IGVS, a los efectos de colaborar con los ayuntamientos en la implantación del Programa de viviendas vacías, para cada una de las viviendas arrendadas durante los años 2016 y 2017 al amparo del citado programa, dará de alta los siguientes seguros:

·Un seguro multiriesgo del hogar, por lo que quedarán cubiertos todos aquellos daños sufridos por la vivienda durante la vigencia del arrendamiento.

·Un seguro de la garantía del cobro de la renta en las mensualidades impagadas por los arrendatarios y la asistencia y defensa jurídica de los arrendadores en los procesos de desahucio o reclamaciones de cantidad por impago de rentas, que incluya como mínimo los honorarios de abogado y derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva, gastos notariales y de otorgamiento de poder para pleitos y gastos de ejecución procesal. La garantía del cobro de las rentas impagadas no podrá superar el período máximo de doce mensualidades.

El IGVS con fecha 9 de septiembre de 2016 tramitó la adjudicación de dichos contratos de aseguramiento.

Sin perjuicio de que la implantación del programa corresponde a los ayuntamientos y que es fundamental su implicación, hace falta también señalar que actualmente el IGVS está siguiendo las siguientes actuaciones:

a) Firmar los acuerdos de la comisión de seguimiento de los convenios para aprobar con carácter definitivo el procedimiento de incorporación de viviendas al programa, así como el procedimiento de selección de arrendatarios y la adjudicación de viviendas por el respectivo ayuntamiento.

b) La remisión de cartas a la SAREB y entidades financieras informándolas de la existencia de este programa para que evalúen la posibilidad de incluir sus viviendas en el programa de viviendas vacías.

A fecha de redacción de este informe podemos actualizar datos en el sentido de indicar que estos ayuntamientos también se han adherido al Programa de Viviendas Baleiras:

Illa de Arousa, Lalín, Vedra, Boiro, Pontecesures, Pontedeume, A Pobra de Brollón, Guitiriz, Mondoñedo, Monforte de Lemos, Trabada y Viveiro.

Otros 4 ayuntamientos están en disposición de firmar aproximadamente el convenio y 25 solicitaron información o prevén adherirse.

1. Revisión de tipos de interés en viviendas de protección autonómica.

En la queja Q/39384/15, la promotora refería que la administración no estaba cumpliendo las condiciones del contrato de compraventa y constitución de la hipoteca, toda vez que en el mismo se indicaba que se revisaría el tipo de interés nominal, sin que esto se hubiera efectuado en los dos últimos años, lo que con la bajada del euríbor le suponía un perjuicio económico. Tras efectuar consulta telefónica con el órgano, se le había indicado que la administración no hace de oficio esa actualización, y que debería presentar escrito solicitándolo. Tras presentarlo se le había respondido que se aplicarían esas actualizaciones del contrato. Transcurridos más de tres meses, la situación descrita no había sido corregida.

Solicitado el preceptivo informe de colaboración se contesta señalando que con la fecha de la emisión del informe ya se realizó la revisión del tipo de interés relativo al contrato de compraventa y constitución de hipoteca de la interesada, estando todavía pendiente la notificación a la interesada del cuadro de amortización actualizado.

Del recalcule realizado resultaba que:

Tipo de interés nominal a aplicar desde mayo de 2014: 1,8148 %

Tipo de interés nominal a aplicar desde mayo de 2015: 1,4503 %

Fecha del contrato: Escritura otorgada el 12 de abril de 2013

Fecha de la primera facturación: 01 de mayo de 2013

Diferencia de importes entre lo pagado y lo que correspondería pagar:

-170,78 euros de intereses pagados de más

-73,71 euros de capital pagados de menos

Se hacía constar que se procedería a regularizar la diferencia detectada en los recibos de febrero y marzo del año 2016.

Importes que correspondería pagar en 2016 (euros)	Importes que se emitirán para pago compensado en 2016 (euros)
Mes de febrero: 261,36 (174,20 capital+87,16 intereses)	Mes de febreiro:211,20 (211,20 capital+0,00 intereses)
Mes de marzo: 261,36 (174,47 capital+86,89 intereses)	Mes de marzo:214,45 (211,18 capital+3,27 intereses)

Total euros: Capital: 348,67

Intereses: 174,05

TOTAL: 522,72 €

Total euros: Capital: 422,38

Intereses: 3,27

TOTAL: 425,65 €

Reconocía la administración su obligación de cumplir de oficio con la revisión periódica del tipo de interés según las condiciones pactadas en la hipoteca constituida, al tiempo que manifestaba estar trabajando en colaboración con la AMTEGA, en la adaptación de la aplicación informática que permita la revisión automática. (actualmente se realiza manualmente y el número de viviendas en facturación directa por el IGVS es de

aproximadamente 5.000, de las que 1.800 están en régimen de compraventa con pago aplazado y garantía hipotecaria).

Corresponde mencionar, que a los contratos, atendiendo a la normativa de viviendas de promoción pública y al Plan de Vivienda en vigor en el momento de su otorgamiento, les puede corresponder una revisión de interés pactado con una periodicidad y condiciones diferentes, motivo que dificulta el trabajo.

La administración autonómica efectuará de oficio y automáticamente la revisión periódica de tipo de interés de acuerdo con las condiciones pactadas en la hipoteca

En este orden de cosas, la función de investigación y control desenvuelta, no sólo sirvió para solucionar la problemática de la autora de la queja, sino también para que se efectuaran revisiones de los préstamos que se pudieran encontrar en igual situación.

En la Q/23382/15, de similar naturaleza que la anterior, resultaba una diferencia en los recibos entre los 131,30 euros de intereses pagados de más y los 56,41 de capital pagado de menos, (74,79 euros) que se compensarían en los recibos emitidos con posterioridad, en capital e intereses separadamente, dando lugar a dos mensualidades en las que se aplican 0 euros a pagar de intereses, y se suma para pago el importe do saldo negativo de capital no pagado, y una tercera con intereses de 11,33 euros.

Dado que de los informes remitidos por la administración durante la investigación de este expediente de queja, se desprendía que se estaba procediendo a la revisión de los préstamos de modo individualizado y manual además de que se estaba trabajando junto con la Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) en la implantación de un sistema informático de revisión mecanizado y automático; desde esta institución confiamos en la óptima consecución de tal objetivo y su materialización efectiva de modo que definitivamente queden solventadas todas las problemáticas similares, hubieran formulado queja o no.

Por lo anteriormente expuesto no se formuló recomendación a la administración, no obstante queremos dejar constancia de la situación a través de este informe.

2. Ayudas económicas programa fomento alquiler viviendas al amparo del Plan estatal 2013-2016.

En la queja 343/16 se instaba la intervención de esta institución, porque la autora de la misma señalaba que en febrero del 2015 había solicitado una ayuda para un alquiler y que no fuera hasta enero del 2016, que otra persona que también la había solicitado le comenta que recibió una carta certificada confirmándole que le había sido concedida la referida ayuda.

Manifestaba asimismo disconformidad con la latencia de las fechas de resolución y con la poca transparencia de la web del IGVS en la que no aparecían listados definitivos de las personas beneficiarias.

Solicitado informe, se recibe contestación de la administración en el que esencialmente se dice:

revisada la solicitud de ayudas del Programa de fomento de alquiler de viviendas del Plan estatal 2013-2016, la interesada cumple los requisitos para ser beneficiaria de la ayuda

circunstancia que le será notificada personalmente a través de la oportuna resolución de concesión en próximas fechas.

Continuando con la tramitación, y una vez se trasladó el contenido del párrafo anterior a la interesada, luego de mantener entrevista telefónica con la promotora, se le solicita la aportación de una serie de documentación, concretamente el recibo de presentación de la solicitud en el registro electrónico de la Xunta de Galicia (REXEL). Una vez incorporado al expediente se formuló la recomendación de la que damos cuenta en el apartado IV y que fue aceptada por la Consellería de Infraestructuras e Vivenda.

3. Deficiencias en viviendas de protección oficial.

En el expediente Q/12502/16 comparecía D^a. ..., como secretaria y administradora de la comunidad de propietarios Edif. ... de Rianxo.

En su escrito, esencialmente, indicaba que en el citado edificio de protección oficial desde su ejecución padecía numerosas deficiencias, que causaban graves perjuicios a todos los

propietarios. Mencionaba entre los daños: filtraciones de agua en el garaje, deficiencias en calderas, mala calidad de la carpintería de aluminio, etc.

Referían haber presentado varias reclamaciones ante la administración, y a pesar de disponer de informes técnicos favorables a favor de la comunidad, la problemática persistía. Incidían en que las familias propietarias no disponían de ingresos elevados, por lo que les era imposible poder sufragar los gastos de realizar las obras necesarias.

Sentían indefensión toda vez que en el mes de noviembre a una de las familias con todos sus integrantes en situación de desempleo y sin percepción de rentas la mayoría de ellos, se le averió la caldera que tenían instalada y tras varios intentos con la administración y ante la imposibilidad de que la familia pudiese asumir el coste de sustitución, al no obtener respuesta satisfactoria, finalmente fueron los propios vecinos los que hubieron de asumir el coste de sustituir la caldera.

Recibido el informe de colaboración solicitado, donde se relata un histórico de cuántas actuaciones ya habría practicado el IGVS a fin de solventar la problemática y en el que se desprendía el compromiso de girar una nueva visita de inspección por parte de los técnicos para proceder a comprobar el alcance de la situación para darle solución a la mayor brevedad, finalizaron nuestras actuaciones en la confianza de que a lo manifestado se le diera efectividad tan pronto como fuera posible.

En la Q/63888/16 iniciamos expediente como consecuencia de un escrito relativo a la mala situación de una vivienda de alquiler del IGVS.

En el escrito presentado por el inquilino de la vivienda se hacía constar que la misma tenía varios daños: en el dormitorio principal entra agua por el extractor del baño, en otra habitación también caía agua, en el baño de abajo la situación era idéntica, en la habitación de la entrada, el suelo se encontraba levantado, las cuatro paredes llenas de humedad y el armario con hongos.

La respuesta obtenida a la petición de informe de colaboración que cursamos, la transcribimos a continuación:

“Las 11 Viviendas de Promoción Pública de Carballeda de Avia fueron adquiridas a Xestur, por el I.G.V.S., con fecha de 13 mayo de 2013.

Antes de ser adjudicadas, fue necesario acometer en ellas una serie de reparaciones (O-2013/REP01) con el fin de dejarlas en condiciones para poder ser ocupadas. Estas obras fueron realizadas por la empresa OVIGA S.L. con fecha de fin de obra de 12 febrero de 2015.

Una vez adjudicadas, se empiezan a detectar problemas, que sólo afloraron y fueron detectados al estar habitadas las viviendas, como fue la entrada de agua en las viviendas a través de los conductos de extracción, o también problemas de condensaciones y humedades.

Entre las quejas recibidas están las de la vivienda nº 3, objeto de este informe.

1. En el que se refiere la entrada de agua por el extractor del baño, en ambos baños, el problema venía derivado de la entrada de agua a través de las chimeneas de ventilación y del conducto de los extractores hasta estas chimeneas. Para solucionar este problema, se procede a cambiar los finales de las chimeneas de las 11 viviendas, con el fin de evitar la entrada de agua. Esta obra fue realizada durante el mes de septiembre de 2016, por la empresa ADECON S.L. Desde ese momento no nos consta en este Servicio Técnico haber recibido ninguna queja de que siga entrando agua a través de los extractores.

2. En cuanto a los problemas de humedades que el inquilino denuncia en la habitación ubicada en la zona de entrada a la vivienda, hay que señalar que desde que tuvimos constancia de la existencia de este problema, se realizaron varias visitas con el fin de poder determinar las causas de las humedades:

- Con fecha de 25/02/2016 realizó visita junto con los técnicos de la empresa OVIGA S.L.
- Con fecha de 13/05/2016 realizó visita junto con los técnicos de la empresa FAISGAL S.L. , empresa especializada en temas de humedades y filtraciones.
- Con fecha de 04/08/2016 realizó de nuevo visita, junto con los técnicos de la empresa FAISGAL S.L.
- Tras estas visitas, se concluye que el problema viene producido por una filtración desde el patio de entrada a vivienda. Dado que esta zona fue impermeabilizada dentro de las obras de reparación que la empresa OVIGA S.L. realizó en las viviendas, (O-2013/REP01), y toda vez que estas obras aún se encuentran dentro del período de garantía de 5 años, procedemos a comunicarle a OVIGA S.L. que deberá reparar esta filtración y solucionar los problemas derivados de ella.
- Con fecha de 16 noviembre de 2016 se emite por parte de la jefa del área del IGVS una orden de ejecución, que es recibida el 22 de noviembre de 2016 por OVIGA S.L. de acuerdo el establecido en la Ley de Contratos del Sector Público.

En caso de que la empresa no dé respuesta, será el IGVS quien realice la reparación.”

■ Se acometerán reparaciones en vivienda en régimen de alquiler del IGVS

Una vez trasladada esta información en la que se recogen diferentes y consecutivas actuaciones del órgano competente y considerando atendida la queja, toda vez que se acometerán una serie de reparaciones que mitigarán la problemática que motivó nuestra intervención, finalizamos la tramitación del expediente en la confianza de que se dé efectividad a la misma de la manera expuesta en el informe referido.

4. Retrasos en la entrega de viviendas de protección oficial

En el mes de julio se registraba la queja Q/12800/16, en la que se pedía la intervención del Valedor do Pobo toda vez que el autor de la misma refería demasiado retraso en la entrega de una vivienda que le había sido adjudicada.

Como quiera que con el escrito inicial de queja no se aportaba suficiente información, una vez le fue requerida y por éste aportada, de inmediato se inició la investigación para tratar de esclarecer la situación descrita y que nos fue debidamente acreditada.

Así las cosas, se solicitó el correspondiente informe de colaboración, que fue recibido en tiempo y forma y en el que a la vez que se detallaban pormenorizadamente los distintos trámites administrativos practicados, que explicaban la dilación en el tiempo del procedimiento, se indicaba que en próximas fechas se firmaría la entrega.

Siendo que el 8 de septiembre el propio interesado nos remitió comunicación electrónica indicando que había recibido ya la notificación convocándole al acto de firma en la notaría el día 14 de ese mismo mes, dimos por finalizado y concluido el expediente.

5. Imposición de sanción económica al promotor de una edificación.

En la Q/13.335/15 Doña... presidenta de una comunidad de propietarios se quejaba del uso indebido de una vivienda y plazas de garaje en régimen de protección autonómica en Lalín.

Solicitado informe al órgano competente pudimos conocer que:

1. Con motivo de las denuncias presentadas por Doña..., presidenta de la comunidad del edificio ... se efectuó inspección en la vivienda 2 °B
2. A la vista de la inspección realizada la Sección de Inspección y Sanciones del IGVS inició las siguientes actuaciones previas con el fin de determinar se concurrían las circunstancias precisas para iniciar un procedimiento sancionador:
 - A) Se solicitó consumo eléctrico.

- B) Informe del servicio municipal de aguas.
- C) Certificado de empadronamiento.

3- En vista del informe de la inspección y de las actuaciones previas practicadas se incoa expediente sancionador ERES-P-0017/15 a ... ,S.L por incumplimiento por parte del promotor del deber de formalizar la compraventa de viviendas protegidas tipificada como infracción grave en el artículo 105.q de la ley 8/2012, del 29 de junio de vivienda de Galicia, siendo resuelto con fecha 04/01/2016, imponiendo una sanción de 9000 € y toda vez que no pagó la sanción en período voluntario se solicitó el 14/06/2016 a la Agencia Tributaria de Galicia la recaudación en vía de apremio.

Imponen sanción de 9000 € a promotor de viviendas de protección autonómica

Habiendo verificado que la administración competente actuó practicando las actuaciones de inspección y sanción previstas en el marco jurídico de aplicación y que esta institución, a instancias de la autora de la queja contribuyó a corregir la ilegalidad que se estaba produciendo, agradecemos a la promotora la confianza demostrada.

Para finalizar este apartado, corresponde indicar que se han inadmitido 5 quejas: 4 de ellas se referían a relaciones jurídico-privadas y en otra no se había efectuado ninguna actuación administrativa previa.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE VIVENDA Y DESAHUCIOS					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/343/16	Funcionamiento del Registro Electrónico (REXEL) y tramitación del Programa de Fomento de Alquiler	Consellería de Infraestructuras e Vivenda 02/6/2016	ACEPTADA	Q/343/16
2	Q/596/16	Adhesión al Programa de Vivendas Baleiras da Xunta de Galicia	Ayuntamiento de Vigo 06/6/2016	NO ACEPTADA	Q/596/16

V- CONSIDERACIONES FINALES

El acceso a la vivienda como derecho reconocido en el artículo 47 de la Constitución, constituye un elemento clave para la integración social de las personas, que no puede quedar desatendido por los poderes públicos en ningún contexto.

Pero la realidad, a veces nos demuestra, que no siempre se da respuesta a las necesidades básicas de la ciudadanía. No obstante, no podemos dejar de significar los esfuerzos acometidos no sólo por la Administración, sino también por tantas instituciones, organizaciones no gubernamentales, asociaciones y todo tipo de entes que aúnan esfuerzos por procurar proporcionar asistencia a la ciudadanía en este ámbito y dentro del marco de sus respectivas funciones.

La vivienda social en España representa todavía porcentajes muy bajos si comparamos con otros países de nuestro entorno, por lo que siendo los poderes públicos los principales responsables de proporcionar que estos datos muden, se **antoje conveniente más que nunca la colaboración y cooperación entre los diferentes niveles de la Administración en la procura de este fin.**

Consideramos, que son, sobre todo, las políticas públicas las que deben dirigirse a paliar las necesidades de esta naturaleza, redoblando esfuerzos y enfocando con celeridad en las situaciones de emergencia social que afloran.

La realidad que comporta la problemática de la vivienda, que atendemos desde la Oficina del Valedor do Pobo, muestra aristas más afiladas con respecto a las personas más vulnerables (mujeres víctimas de violencia de género, madres solas con menores a cargo, personas desempleadas o personas mayores).

Es por ello, que apreciamos y queremos destacar debidamente, la contribución que la colaboración de las administraciones supone a la hora de poder ayudar a perfilar un horizonte esperanzador para todas ellas. Constatamos que la carencia de expectativas en el logro de soluciones, incrementa la gravedad de la vivencia personal de estas situaciones.

De acuerdo con los datos ofrecidos por el Consejo General del Poder Judicial, a pesar de que Galicia se encuentra en buena posición en términos comparativos con otras comunidades del Estado, no dejaremos de incidir en que hay margen de mejora, y que

cualquier cifra de desahucio o lanzamiento de vivienda habitual, por pequeño que sea el dígito, es una preocupación para esta institución.

Desde esta Defensoría se viene trabajando con seriedad y aspirando al rigor, no solo ejerciendo la necesaria supervisión de la actuación de las distintas Administraciones Públicas, responsables como ya dijimos de proporcionar respuestas eficaces a esta realidad, sino también por lo que respecta **al establecimiento de relaciones estables y fructíferas con muchas entidades financieras actuales titulares de los inmuebles afectados por ejecuciones hipotecarias.**

La línea de trabajo que desde aquí desplegamos, se basa en lograr la colaboración de dichas entidades con la institución, puesto que al no tratarse de una Administración Pública, ni desempeñar los Bancos y Entidades de Crédito funciones públicas, las mismas quedarían excluidas de nuestro ámbito de supervisión. (vid. al respecto la queja 34705/15 sobre cesión de crédito o las relativas a esa misma problemática que incluimos en este informe anual en el área de administración económica y que motivó las quejas de oficio 12841/16 a 12850/16; o la queja 63788/16 que hemos escogido de ejemplo del resultado de la negociación extrajudicial practicada, por citar algunas).

En definitiva, que entendiéndolo **la garantía constitucional del disfrute a una vivienda digna** y adecuada, como **responsabilidad compartida de todos los poderes públicos**, sirvan estas consideraciones finales para efectuar un llamamiento a las administraciones sean del nivel que fueren, a redoblar esfuerzos en la línea de colaborar y cooperar en la consecución de la efectividad de ese derecho.

Se antoja necesario reivindicar con claridad que en un modelo de Estado social como el español, no cabe la existencia de personas excluidas del derecho a la vivienda, del mismo modo que no cabría la exclusión de otros derechos como el de la educación, la protección de la salud o el acceso a un régimen público de la Seguridad Social.

Entendemos que la solución, requiere el esfuerzo, no sólo financiero, que sabemos resulta difícil en el actual contexto para todas las administraciones, sino también de búsqueda de fórmulas y medidas novedosas, que favorezcan la eficiencia en la tutela de ese derecho, de modo que la óptima gestión en la aplicación de unos recursos que conocemos son limitados, redunde en la consecución de tal fin.

QUEJAS DE OFICIO

QUEJAS DE OFICIO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	ESTADO DE TRAMITACION	ENLACE
1	Q/148/16	Plan de contingencia ante posible pico de gripe	Consellería de Sanidade 02/02/2016	Concluida	Q/148/16
2	Q/322/16	Falta de pago de ayuda a domicilio concedida hace 5 años	Consellería de Política Social y Ayuntamiento de Lugo 26/02/2016	Concluida	Q/322/16
3	Q/332/16	Situación de una vecina de Cariño con dos hijos	Consellería de Política Social y Ayuntamiento de Cariño 26/02/2016	Concluida	Q/332/16
4	Q/361/16	Situación de profesorado acreditado das universidades gallegas e problemas por falta de cobertura de plazas de docentes	Universidades Gallegas 02/03/2016	Pendiente	Q/361/16
5	Q/393/16	Accesibilidad de una persona a un centro educativo de Santiago de Compostela	Ayuntamiento de Santiago e IES San Clemente 07/03/2016	Concluida	Q/393/16
6	Q/402/16	No adaptación de los autobuses urbanos de Santiago para discapacitados	Consellería de Política Social, Consellería de Vivienda y Ayuntamientos de A Coruña, Lugo, Ourense, Santiago, Vigo 09/03/2016	Pendiente	Q/402/16
7	Q/12841/16	Problemática cesión de créditos a fondos buitres (ABANCA)	ABANCA 20/07/2016	Concluida Recomendación Aceptada	Q/12841/16
8	Q/12842/16	Problemática cesión de créditos a fondos buitres (Caixa Rural Galega)	Caixa Rural Galega 20/07/2016	Concluida Recomendación Aceptada	Q/12842/16
9	Q/12843/16	Problemática cesión de créditos a fondos buitres (CAIXA BANK)	CAIXA BANK 20/07/2016	Concluida Recomendación Aceptada	Q/12843/16
10	Q/12844/16	Problemática cesión de créditos a fondos buitres (Caja España-Duero)	Caja España-Duero 20/07/2016	Pendiente	Q/12844/16
11	Q/12845/16	Problemática cesión de créditos a fondos buitres (Banco Sabadell Gallego)	Banco Sabadell Gallego 20/07/2016	Concluida Recomendación Aceptada	Q/12845/16
12	Q/12846/16	Problemática cesión de créditos a fondos buitres (Banco Santander)	Banco Santander 20/07/2016	Concluida Recomendación Aceptada	Q/12846/16
13	Q/12847/16	Problemática cesión de créditos a fondos buitres (BANKIA)	BANKIA 20/07/2016	Concluida Recomendación Aceptada	Q/12847/16
14	Q/12848/16	Problemática cesión de créditos a fondos buitres (Deutsche Bank)	Deutsche Bank 20/07/2016	Concluida Recomendación Aceptada	Q/12848/16

15	Q/12849/16	Problemática cesión de créditos a fondos buitres (BANKINTER)	BANKINTER 20/07/2016	Pendiente	Q/12849/16
16	Q/12850/16	Problemática cesión de créditos a fondos buitres (BBVA)	BBVA 20/07/2016	Concluida Recomendación Aceptada	Q/12850/16
17	Q/63732/16	Impago de pensión de emigrantes en Venezuela	Defensor del Pueblo de Venezuela 18/10/2016	Pendiente	Q/63732/16
18	Q/63741/16	Deshucio en Vigo de una madre con tres hijos	Consellería de Infraestruturas e Vivenda, IGVS y Ayuntamiento de Vigo 17/10/2016	Concluida	Q/63741/16
19	Q/63956/16	Censo de viviendas vacías en la Comunidad Autónoma de Galicia	Conselleria de Infraestruturas e Vivenda 17/11/2016	Concluida	Q/63956/16
20	Q/64875/16	No reserva de puestos de trabajo para discapacitados en la oferta de empleo del Ayuntamiento de Santiago de Compostela	Ayuntamiento de Santiago 28/12/2016	Pendiente	Q/64875/16
21	Q/64902/16	Autorización de videocámaras y su renovación	FEGAMP 28/12/2016	Concluida Sugerencia Aceptada	Q/64902/16

Q/361/16

Se abrió una actuación de oficio para investigar la situación en la que se encuentran los profesores acreditados a catedráticos y titulares de Universidad en el ámbito del Sistema Universitario gallego y los problemas por la falta de cobertura de plazas docentes que han venido produciendo protestas y movilizaciones. La Ley Orgánica de Universidades, que desarrolla el contenido esencial del derecho a la educación superior, declara en su exposición de motivos que el profesorado es la piedra angular de la Universidad.

Se solicitaron informes a las tres universidades del SUG para obtener datos que permitieran conocer la situación actual y la planificación de las necesidades docentes e investigadoras para mejorar, de manera gradual pero constante, la política de profesorado. Incluso en un contexto de restricciones presupuestarias que entendemos, la prioridad debe ser la calidad de la docencia y de la investigación como razón de ser de las instituciones universitarias, por encima de otros capítulos de gasto. El objetivo era conocer con precisión el número de profesores acreditados al Cuerpo de Titulares de Universidad; el número de profesores acreditados al Cuerpo de Catedráticos de Universidad; el número de plazas convocadas para acceso a ambos cuerpos docentes desde 2010; los términos en los que se aplicó la tasa de reposición desde junio de 2012; los términos en los que se aplicó en cada Universidad lo previsto en el Real Decreto-ley 10/2015, de 11 de septiembre en su D.F. 2ª, en lo relativo a la promoción interna al Cuerpo de Catedráticos de Universidad y al Cuerpo de Titulares de Universidad, así como las exigencias presupuestarias en la dotación de estas plazas, y las previsiones inmediatas de convocatoria de nuevos concursos de acceso.

La dimensión e importancia de este problema hace que sea analizado y valorado por esta institución en un informe extraordinario que se presentará en próximas fechas.

Q/402/16

Iniciamos una actuación de oficio debido a que en los medios de comunicación y en diferentes quejas se indicaba que la mayor parte de los autobuses urbanos ya están adaptados para personas con discapacidad, pero siguen teniendo problemas para usarlos. El presidente de la Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (COGAMI) calificó de pésima la accesibilidad al transporte urbano en las ciudades de Galicia. Las noticias citan ejemplos de problemas en Santiago de Compostela, A Coruña, Ferrol, Vigo, Lugo u Ourense.

El transporte interurbano por carretera se encuentra en peor situación, como señala COGAMI. Hay empresas que tienen algún bus de piso bajo, pero hay que avisar con varios días de antelación para tenerlo disponible y para que la empresa “desmonte” los asientos; a la vuelta puedes no tenerlo. Califica la situación de “tercermundista”.

El problema en los entornos rurales es aún más grave, con paradas alejadas de las viviendas.

Muchas respuestas a quejas consisten en recordar que aún no ha vencido el plazo de adaptación. Por nuestra parte rechazamos esa simplificación, como desarrollamos en el área de servicios sociales.

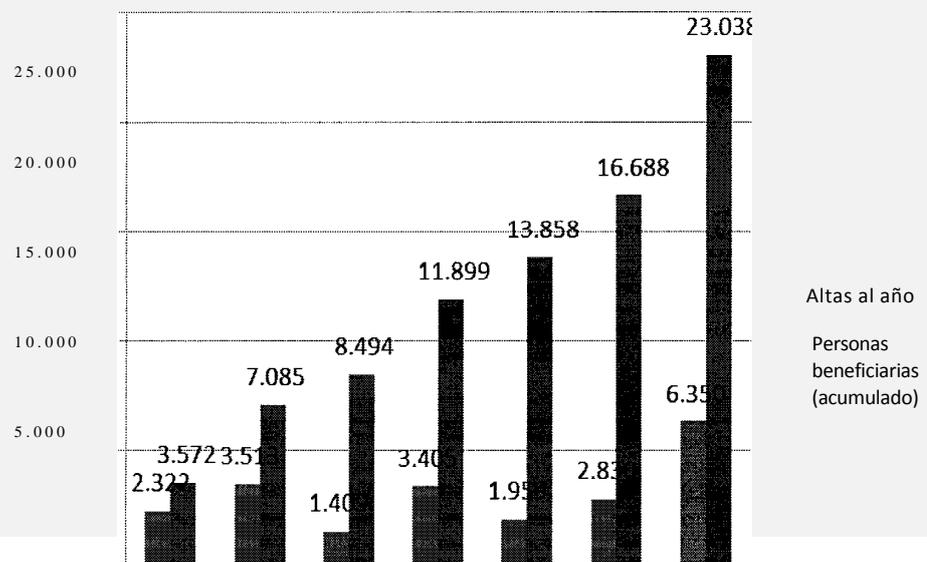
La respuesta de los ayuntamientos con servicio de transporte urbano fue en general positiva, como señalamos con detalle en el área de servicios sociales. Con las respuestas proporcionadas se constata un continuado avance en la accesibilidad del transporte urbano en Galicia y una adecuada planificación para el cumplimiento total de las exigencias de adaptación. Es preocupante el estado de las adaptaciones de los vehículos de transporte interurbano. Lo evaluaremos con detalle y comprobaciones *in situ* en el informe especial sobre accesibilidad que presentaremos en el Parlamento de Galicia.

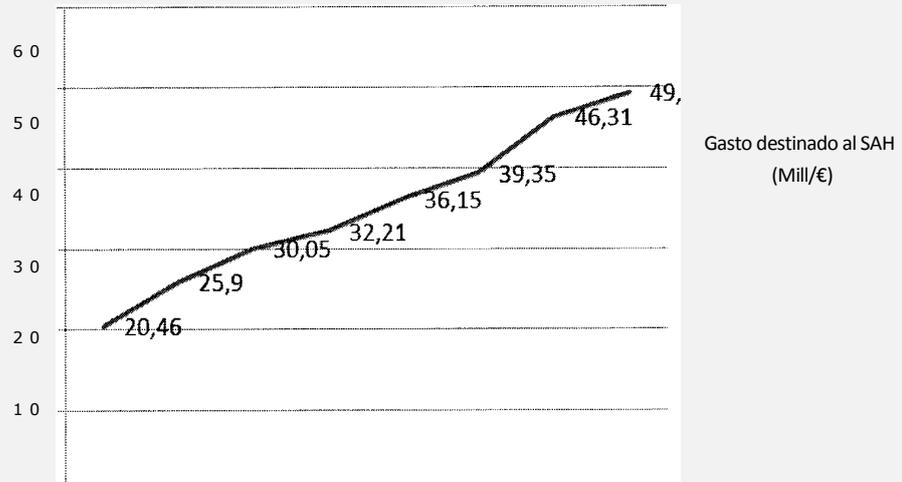
Q/322/16

Se inició otro expediente de oficio como consecuencia de la noticia aparecida en un diario sobre una persona dependiente que esperaba por una ayuda a domicilio concedida 5 años atrás. Se la concedieron en 2011. Las cuidadoras están desbordadas por la situación porque el deterioro progresa muy rápido y ya es completamente dependiente para el desarrollo de las actividades de la vida diaria y precisa supervisión continua de otra persona. Les comunicaron que tenía 200 personas delante en la lista. Solicitamos informes a la Consellería de Política Social y al Ayuntamiento de Lugo. Confirmamos que no le asignaron el servicio municipal de ayuda en el hogar (SAH de Lugo) con el argumento de que no existían horas disponibles, por lo que le dieron un servicio de teleasistencia, que lógicamente no respondía a sus necesidades. El plan de cuidados incluía las horas de servicio, pero no se había aprobado. Tenía un grado II, el deterioro ha sido muy considerable en los últimos tiempos y se reclamó una nueva valoración. La solicitud estaba retrasada, pero se conocería en breve, y entonces se podría concretar el aumento de grado (de confirmarse el empeoramiento) y la atención mediante SAH.

El ayuntamiento no dio cuenta de los motivos de la carencia de plaza ni de los medios que dedica a la financiación del servicio. Señaló que mientras no se hacía efectivo el recurso se valoró la asignación de centro de día municipal.

El informe de la Consellería de Política Social contiene datos de interés (evolución del número de usuarios, y financiación autonómica, del resto de administraciones y por copagos).





La normativa contempla una financiación mixta en el que participan la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma en unos parámetros previamente ordenados (la Comunidad aporta al menos lo aportado por el Estado), y se transfieren los fondos a los ayuntamientos. El resto es aportado por el ayuntamiento (él mismo o las diputaciones) y por medio de los copagos que establecen los propios ayuntamientos en sus ordenanzas.

Q/332/16

En otra actuación de oficio nos interesamos por la situación de una familia con escasos ingresos y riesgo de perder su hogar. El informe requerido dio cuenta de las medidas aplicadas en relación con los menores (estuvieron atendidos, acudieron al colegio y recibieron ayudas). La familia ya consiguió alquilar una vivienda y abonaron el primer pago con una ayuda de emergencia do Ayuntamiento de Cariño. La actuación de sus servicios sociales fue la adecuada; se solucionó el aspecto principal, relativo a la posible pérdida de la vivienda.

Q/393/16

Se inició expediente de oficio al conocer que un alumno con discapacidad de un instituto de Santiago cuenta con tarjeta para uso de las plazas reservadas, pero no tiene una que pueda ser utilizada en el entorno; sólo hay una y acostumbra a estar ocupada. Existen plazas reservadas al personal del centro. En las instalaciones tiene problemas con determinados aspectos. El afectado relató personalmente a la valedora su problema, por lo que se abrió la correspondiente queja. Solicitamos informe al Ayuntamiento de Santiago de Compostela y al Instituto San Clemente. En el entorno existen 3 plazas reservadas (por solicitud del afectado se creó la tercera). Y IES San Clemente señaló que dispone de servicios para personas con discapacidad desde hace 12 años; que la enseñanza es en la planta baja, sin obstáculos, y el afectado no tiene que desplazarse del aula; y en lo que se refiere al aparcamiento, el colegio hizo las gestiones ante el ayuntamiento para el pintado de la tercera plaza (confirmada). Con posterioridad la valedora mantuvo un encuentro con la directora del IES para mediar en busca de una solución. Pidió a la directora que solventara el único tema que restaba, relativo el aparcamiento, puesto que el afectado no podía utilizar las plazas reservadas por encontrarse alejadas de la entrada y en cuesta, lo que le dificultaba mucho aparcar en ellas y desplazarse hasta la entrada. La directora aceptó la petición de la defensora y le indicó que se reservaría una de las plazas del propio instituto, que solo iba a utilizar el reclamante. La valedora agradeció la actitud positiva mostrada por el instituto.

Q/63732/16

En la institución se recibieron numerosas comunicaciones por diferentes medios que hacían referencia a los amplios retrasos en los pagos de las pensiones de españoles, muchos de ellos gallegos, que desarrollaron toda o parte de su vida laboral en Venezuela y que retornaron a España. Por ello iniciamos esta actuación de oficio. Algunos efectos de esos retrasos pueden ser desahucios de viviendas, cortes de suministros domésticos o reclamar asistencia social. Tras confirmar la situación la Valedora do Pobo se dirigió al Defensor del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela para solicitar su colaboración “en pro de la pronta restitución de los derechos de las personas afectadas”. Hace muchos meses que el Instituto Venezolano de Seguros Sociales no paga estas pensiones, lo que está provocando graves situaciones personales y familiares en el ámbito económico y social. Recientemente conocimos el caso de una persona a la que no se paga desde hace 16 meses. A la vista de la falta de respuesta desde Venezuela hemos pedido la mediación del presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), a la que pertenecemos tanto el Defensor venezolano como el Valedor.

Q/64875/16

La cuota de reserva para personas con discapacidad en las pruebas de ingreso en las administraciones afecta a todas ellas. Conocimos el cumplimiento de las reservas en la administración autonómica y por primera vez también para personas con discapacidad intelectual (2%). Sin embargo, reclamamos la aclaración de la actuación del Ayuntamiento de Santiago de Compostela, que ofertó 46 plazas, pero ninguna para los turnos de discapacidad. Al cierre del informe estamos valorando la respuesta.

Q/148/16

Actuación de oficio relativa al plan de contingencia de la Consellería de Sanidade ante un posible pico de gripe.

La Valedora inició de oficio un expediente con el fin de comprobar las medidas adoptadas por la administración sanitaria ante el pico de gripe previsto para el mes de enero y febrero de 2016. La tramitación de este expediente originó el envío de un completo informe por parte de la Consellería de Sanidade en el que se relacionan detalladamente las actuaciones llevadas a cabo para afrontar una posible saturación de los servicios de urgencias de los hospitales gallegos por el contagio de la gripe. La descripción de informes, medidas previstas, junto con los planes de prevención ya iniciados reflejan una estudiada valoración inicial de la situación, por lo que consideramos suficiente la respuesta aportada.

Q/12841/16

Recomendación dirigida a ABANCA Corporación bancaria, S. A. para que las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos (comúnmente denominados “fondos buitres”) se notifiquen al cliente de modo fidedigno, claro e indicando el precio, de modo que éste pueda ejercitar el derecho de retracto que la legislación le confiere.

La institución del Valedor do Pobo, abrió una actuación de oficio, para que se incremente la protección del cliente bancario ante prácticas de esta naturaleza, toda vez que éste no puede oponerse a que la entidad bancaria con la que contrató, ceda a terceros el préstamo o el crédito. Se trata de evitar malas prácticas bancarias que pudieran perjudicar a los clientes.

De la respuesta recibida y del encuentro mantenido entre la titular de la institución y el responsable de la entidad, se evidencia no solo la voluntad de notificar a los prestatarios sin merma de sus derechos e intereses legítimos, sino también la disposición a revisar eventuales expedientes que precisen una solución negociada satisfactoria para ambas partes.

Q/12842/16

Recomendación dirigida a Caixa Rural Galega, para que las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos (comúnmente denominados “fondos buitres”) se notifiquen al cliente de modo fidedigno, claro e indicando el precio, de modo que éste pueda ejercitar el derecho de retracto que la legislación le confiere.

La respuesta a la actuación de oficio que iniciamos, no tardó en llegar. Al tiempo que la entidad manifestaba no haber realizado transmisiones en bloque de créditos litigiosos, se expresaba la voluntad y el máximo interés en respetar la legalidad vigente ante eventuales cesiones que se pudieran producir especialmente en las relacionadas con consumidores.

Q/12843/16

Recomendación dirigida a Caixabank, para que las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos (comúnmente denominados “fondos buitres”) se notifiquen al cliente de modo fidedigno, claro e indicando el precio, de modo que éste pueda ejercitar el derecho de retracto que la legislación le confiere.

La respuesta de la entidad hacía hincapié en que las notificaciones realizadas al deudor cedido contenían todos los datos identificativos de la obligación objeto de cesión precisos para que éste pueda dar cumplimiento a la misma frente al nuevo acreedor.

A diferencia de las respuestas obtenidas del resto de las entidades, Caixabank manifestaba que en caso de discrepancia, esta institución dirigiera su reclamación al Banco de España.

Q/12844/16

Recomendación dirigida a Caja España-Duero, para que las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos (comúnmente denominados “fondos buitres”) se notifiquen al cliente de modo fidedigno, claro e indicando el precio, de modo que éste pueda ejercitar el derecho de retracto que la legislación le confiere.

A fecha de redacción de este informe, se han mantenido conversaciones sobre esta actuación de oficio con la entidad, y aguardamos que la respuesta y su valoración pueda ser incorporada al expediente.

Q/12845/16

Recomendación dirigida a Banco Sabadell-Gallego, para que las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos (comúnmente denominados “fondos buitres”) se notifiquen al cliente de modo fidedigno, claro e indicando el precio, de modo que éste pueda ejercitar el derecho de retracto que la legislación le confiere.

De la respuesta recibida y del encuentro mantenido entre la titular de la institución y el responsable de la entidad, se evidencia el ánimo de fortalecer las vías de colaboración y diálogo establecidos con la Valedora do Pobo, a fin de garantizar que ante eventuales expedientes que se pudieran conocer, se alcancen soluciones individualizadas acordes a las circunstancias.

Q/12846/16

Recomendación dirigida a Banco Santander, para que las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos (comúnmente denominados “fondos buitres”) se notifiquen al cliente de modo fidedigno, claro e indicando el precio, de modo que éste pueda ejercitar el derecho de retracto que la legislación le confiere.

De la respuesta recibida por la entidad y de las constantes comunicaciones mantenidas con la misma, corresponde señalar la presteza y la fluidez de la línea de colaboración establecida entre la entidad y esta institución en aras de procurar soluciones negociadas ágiles que mitiguen las problemáticas presentadas.

Q/12847/16

Recomendación dirigida a Bankia, para que las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos (comúnmente denominados “fondos buitres”) se notifiquen al cliente de modo fidedigno, claro e indicando el precio, de modo que éste pueda ejercitar el derecho de retracto que la legislación le confiere.

La respuesta recibida abarca dos planos. Por una parte se manifiesta que la cláusula de renuncia de notificación de la cesión del crédito en caso de venta del mismo, fue suprimida de los contratos de préstamo y que actualmente los contratos que firman ya no la contienen; y por otra que la entidad revisaría los supuestos en que por error su hubieran podido ver afectados créditos de deudores hipotecarios sin recursos.

Q/12848/16

Recomendación dirigida a Deutsche Bank, para que las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos (comúnmente denominados “fondos buitres”) se notifiquen al cliente de modo fidedigno, claro e indicando el precio, de modo que éste pueda ejercitar el derecho de retracto que la legislación le confiere.

La respuesta que ha sido posible incorporar a esta actuación iniciada de oficio, al tiempo en que se redacta este informe, y que valoramos positivamente, contiene esencialmente la intención de iniciar una línea de colaboración y puesta a disposición de la institución con el objetivo primordial de salvaguardar y proteger los intereses de los clientes.

Q/12849/16

Recomendación dirigida a Bankinter, para que las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos (comúnmente denominados “fondos buitres”) se notifiquen al cliente de modo fidedigno, claro e indicando el precio, de modo que éste pueda ejercitar el derecho de retracto que la legislación le confiere.

A pesar de los reiterados intentos, no ha sido posible obtener a fecha de cierre de este informe, respuesta a la actuación de oficio incoada por esta institución.

Q/12850/16

Recomendación dirigida a BBVA, para que las cesiones de créditos litigiosos a sociedades gestoras de fondos (comúnmente denominados “fondos buitres”) se notifiquen al cliente de modo fidedigno, claro e indicando el precio, de modo que éste pueda ejercitar el derecho de retracto que la legislación le confiere.

La respuesta de la entidad pone de manifiesto la sensibilidad en la revisión de los expedientes que se pudieran encontrar en situación de incumplimiento, a fin de intentar alcanzar siempre soluciones negociadas, en línea con la recomendación formulada.

Así mismo BBVA de acuerdo con la intención plasmada en las diferentes conversaciones mantenidas sobre la problemática de las cesiones de créditos a terceros, mostraba su disposición para ampliar la información que pudiera precisar la institución.

Q/64902/16

Se inició actuación de oficio debido a circunstancias que se aprecian en relación con el control de las videocámaras de vigilancia. Con frecuencia se reciben quejas en relación a su uso por parte las administraciones locales o sus policías. Entre 2011 y 2015 se presentaron 43. Normalmente se refieren a la necesidad de informar sobre los datos objetivos que avalan la eficacia de esos dispositivos, sobre si cuentan con permiso y sobre su actualización. Detectamos que hay administraciones locales que no disponen de la debida autorización o que no la tienen debidamente actualizada.

Por lo descrito sugerimos a la FEGAMP que trasladara a todas las administraciones locales gallegas la necesidad de contar con las preceptivas autorizaciones para la instalación y uso de videocámaras, y sobre todo que se tramiten y obtengan en tiempo las renovaciones temporales de las autorizaciones, puesto que de ellas depende el control periódico de la permanencia de los motivos por los que fueron otorgadas originalmente. La FEGAMP aceptó lo sugerido y ya dio traslado del criterio transmitido a los diferentes entes locales.

Q/63741/16

En el mes de octubre se inició expediente de queja de oficio relativa al desahucio inminente por impago de rentas de alquiler de vivienda habitual en la ciudad de Vigo, que afectaba a una madre desempleada con tres hijos, dos de ellos menores, a la que según pudimos conocer, se le cortarían el suministro de luz y agua y que no tendría cita para los servicios sociales municipales hasta prácticamente un mes después de la fecha señalada para el lanzamiento de la vivienda.

Al amparo del acuerdo de colaboración que recientemente se había renovado y ampliado entre esta institución y el IGVS, se practicaron cuantas actuaciones de investigación se consideraron pertinentes de modo que previo el preceptivo informe social del Ayuntamiento de Vigo, el 27 de diciembre de 2016, la Consellería de Infraestructuras e Vivenda resolvió la concesión de un bono por importe de 200 euros mensuales durante un año y una ayuda complementaria por importe de 600 euros.

Q/63956/16

En noviembre solicitábamos información a la Consellería de Infraestructuras e Vivenda, toda vez que el 26 de febrero el DOG publicaba el Decreto 17/2016, que creaba el Censo de viviendas baleiras de la Comunidad Autónoma de Galicia y se hacía preciso conocer el número de viviendas vacías propiedad de entidades financieras en ayuntamientos de más de 10.000 habitantes.

Así mismo, el 3 de mayo, el IGVS y la FEGAMP habían firmado un convenio de colaboración para desarrollar el programa de viviendas vacías, al que también hemos instado a formalizar la adhesión a ayuntamientos como Vigo y recientemente Ferrol.

Recibimos cumplida información y datos pormenorizados que se van actualizando periódicamente. Todos ellos han quedado reflejados en el apartado correspondiente al informe del área de vivienda al que nos remitimos.

Sirva a modo de resumen señalar que en febrero de 2017, 39 ayuntamientos ya se han adherido al Programa de Viviendas Baleiras y 2.553 viviendas titularidad de entidades bancarias o financieras están incluidas en el Censo y a disposición de la Xunta de Galicia.

CAPÍTULO 3
INFORME SOBRE TRANSPARENCIA

I. INTRODUCCIÓN

La transparencia de los poderes públicos y su garantía son elementos claves del sistema democrático. Existe una íntima relación entre los conceptos democracia y transparencia. El acceso a la información pública es una premisa de la participación ciudadana y un parámetro fundamental para ponderar la calidad democrática, puesto que los déficits informativos devalúan los sistemas democráticos. La información de carácter público es del ciudadano, no de la administración, y los avances en transparencia previenen riesgos para su buen funcionamiento, en especial el desapego ciudadano y la corrupción.

Un Informe de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (*Transparencia e información pública, XIII Informe sobre derechos humanos*), organización de la que es miembro el Valedor do Pobo, resalta que “democracia es sobre todo participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, y que no hay participación posible sin la previa apropiación, por todas las personas, de la información pública necesaria para conocer, y en su caso criticar y proponer”.

La transparencia es clave en los sistemas democráticos y el acceso a la información pública es una premisa de la participación y un parámetro de la calidad democrática

En esta línea se promulgó en España la Ley 19/2013, de 19 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, con muchos contenidos de carácter básico, y en Galicia la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno (desde ahora LGALTBG), que entró en vigor el 7 de marzo de 2016.

La ley autonómica prevé la creación de dos órganos incardinados de diferente forma en el Valedor do Pobo, destinados al control del cumplimiento de las obligaciones generales de la propia ley (Comisionado da Transparencia) y a la resolución de los recursos derivados de las solicitudes de acceso a la información pública (Comisión da Transparencia).

Desde el momento de su creación se tuvo muy en cuenta la necesidad de separar claramente las funciones del Comisionado y la Comisión de las funciones propias del Valedor do Pobo (art. 34).

La ley gallega de transparencia crea dos órganos independientes incardinados en el Valedor do Pobo y destinados al control de la transparencia

Los esfuerzos para aumentar el grado de transparencia -también los presupuestarios, cuando son precisos- resultan una exigencia social, un impulso de la credibilidad de las instituciones y la superación de la percepción de la opacidad en la toma de decisiones.

El art. 36 LGALTBG señala que el Valedor do Pobo incluirá en su informe presentado anualmente ante el Parlamento de Galicia, previsto en la ley reguladora de la institución, un epígrafe relativo al grado de aplicación y cumplimiento de la ley de transparencia, en la cual recogerá, en todo caso: los criterios interpretativos y recomendaciones; la relación de reclamaciones; la actividad de asesoramiento; los requerimientos efectuados; y la evaluación del grado de cumplimiento de los deberes de publicidad activa por parte de los sujetos afectados. Con el presente informe pretendemos cumplir esta tarea; al contenido previsto en la ley añadimos otros que pueden resultar de interés para el fomento de la cultura de la transparencia.

II. LAS FUNCIONES DEL VALEDOR DO POBO COMO COMISIONADO DE LA TRANSPARENCIA Y SU INFORME

La Ley 1/2016 prevé que son funciones del Valedor do Pobo como Comisionado de la Transparencia las siguientes (art. 32): -responder a las consultas que se planteen en relación con la aplicación de la ley; -adoptar recomendaciones para mejor cumplimiento de los deberes legales derivados de la ley en materia de transparencia y buen gobierno, oída la comisión; -asesorar en materia de transparencia, acceso a la información y buen gobierno; -emitir informes previos sobre proyectos de ley o de reglamentos en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión; -efectuar, por iniciativa propia o a causa de denuncia, requerimientos para la enmienda de los incumplimientos de los deberes en materia de publicidad activa; -aquellas otras funciones que le sean atribuidas por norma legal. Se trata de funciones básicas en la supervisión o control del cumplimiento de las obligaciones de actividad pública.

Damos cuenta de las actuaciones que la ley atribuye al Valedor do Pobo como Comisionado de la Transparencia en el orden previsto en el art. 36 de la LGALTBG.

a) Criterios interpretativos y recomendaciones formuladas.

Se ha realizado una recomendación como consecuencia del trámite de una queja ordinaria ante el Valedor do Pobo (no como Comisionado de la Transparencia). Se dirigió a la Dirección General de Función Pública (Consellería de Hacienda) para una mejor comprensión de la información pública sobre permisos para la realización de funciones sindicales y sus costes. Reclamamos que se publicara de forma desagregada, recogiendo el crédito total para cada organización (ver resolución nº 1 de esta área). La Xunta aceptó la recomendación y señaló que determinó el coste de las retribuciones totales anuales de 2015 del personal con ausencia total de su puesto; no se tuvieron en cuenta otros conceptos que también suponen coste por cuantificar. No obstante, el Portal de Transparencia tiene vocación de mejora permanente, por lo que “en las próximas actualizaciones se irán incorporando otros datos que ofrezcan un mayor y mejor conocimiento a la ciudadanía de la información que debe publicarse”.

Se han recibido un número considerable de consultas, casi todas orales (telefónicas), cuya respuesta supuso la manifestación de criterios. En especial se preguntó sobre la competencia para conocer el recurso potestativo y sustitutivo contra las resoluciones de solicitudes de acceso a la información pública mientras no estuviera creada la comisión gallega. La consulta solía versar sobre la posibilidad de que el recurso se dirigiera al consejo estatal. La respuesta que dimos en todos los casos es que el consejo estatal no era competente en ningún caso cuando se tratara de actos de las administraciones gallegas; en ese mismo sentido estaba resolviendo el consejo estatal en todos sus pronunciamientos, de acuerdo con un dictamen encargado a la Abogacía General del Estado.

En cuanto a otros criterios de interpretación, el informe sobre el proyecto de decreto por el que se regula el registro de convenios del sector público autonómico de Galicia -puede consultarse en el anexo 2º, donde se transcribe- contiene algunos criterios relativos a cuestiones fundamentales a la hora de aplicar las leyes de transparencia. Entre otros se tratan los medios de publicidad de los convenios, incluido el Portal de Transparencia, y el contenido a publicar; la forma de aplicar determinados límites a la transparencia (especialmente por protección de datos de carácter personal), el consentimiento en la publicidad, etc.

b) Relación de reclamaciones presentadas contra denegaciones de solicitudes de acceso y sentido de su resolución.

Las reclamaciones contra las resoluciones (expresas o presuntas) que resuelven sobre solicitudes de acceso a información pública se conocen por la Comisión de la

Transparencia, adscrita al Valedor do Pobo, y se tratan en la forma que detallamos en el epígrafe IV. En él se especifican los motivos de los recursos y el sentido en que se resolvieron.

En la mayor parte de los casos el sentido fue estimatorio o equivalente, por conocerse que la información había sido facilitada aún después de la promoción de los recursos. Se presentaron 55 recursos; en 18 la información se facilitó con nuestra intervención, en 8 no, y en 3 casos se produjo el archivo por cuestiones formales. 25 recursos se encuentran pendientes de resolver.

- c) Actividad de asesoramiento realizada en materia de transparencia, del derecho de acceso a la información pública y buen gobierno.

Como señalamos, se han recibido consultas orales sobre diferentes asuntos. No hemos cuantificado las solicitudes de asesoramiento (casi ninguna por escrito). La mayoría han sido de ciudadanos o funcionarios de la administración local, sobre temas tratados en el apartado a).

El Ayuntamiento de Miño solicitó asesoramiento sobre si existe la obligación de publicar información económica relativa a la contratación por parte de los ayuntamientos en sus portales de transparencia, en concreto sobre la publicidad que se debe dar a las facturas de los proveedores. Se respondió que:

-1º. Las facturas como documento que se expide para la práctica comercial o administrativa, obligación de los empresarios o profesionales por la entrega de bienes y prestaciones de servicios que realicen en el desarrollo de su actividad, no están sujetas a publicidad activa.

-2º. Las facturas que hagan las veces de documento contractual tendrán que ser extractadas para que puedan publicarse los datos que la normativa básica de la ley 1/2016, de 18 de enero, recoge: objeto, duración, importe de licitación y adjudicación, número de licitadores participantes y la identidad del adjudicatario. En todo caso, no se publica la factura.

-3º. La publicación de los datos que aparecen en las facturas debe tener en cuenta, tanto a los efectos de la publicación como del derecho la información pública y caso por caso, los límites al derecho de acceso a la información pública previstos en la normativa básica y los derivados de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal. Y en lo que hace a los ayuntamientos, puede estar relacionado (sin ánimo de exhaustividad) con temas de seguridad, ilícitos administrativos o disciplinarios, funciones administrativas

de vigilancia, inspección y control, el secreto profesional, la garantía de la confidencialidad o la protección del medio ambiente.

La respuesta completa puede consultarse en el siguiente enlace: [Ayuntamiento Miño](#)

Otro asesoramiento formal fue el realizado mediante el informe del Valedor do Pobo como Comisionado de la Transparencia, después de oída la Comisión de la Transparencia, sobre el proyecto de decreto por el que se regula el registro de convenios del sector público autonómico de Galicia, de acuerdo con la función del comisionado para emitir informes previos sobre proyectos de ley o de reglamentos en materia de transparencia y buen gobierno, oída la comisión (ver en anexo 2º).

- d) Los requerimientos efectuados de enmienda de los incumplimientos que se pudieran producir.

De acuerdo con las competencias del Valedor do Pobo como Comisionado de la Transparencia y dentro de la Comisión de la Transparencia hemos supervisado a las administraciones y sujetos obligados por la ley gallega. Las administraciones y demás sujetos obligados han respondido favorablemente a los requerimientos formulados, todos ellos formales y relativos al desarrollo de los procedimientos de resolución de los recursos interpuestos ante la Comisión de la Transparencia. Con carácter general se respetaron los plazos.

Así pues, no se han efectuado requerimientos que no fueran los propios de los trámites de la Comisión de Transparencia, que no se realizan por el Valedor do Pobo como Comisionado de la Transparencia, sino por la comisión adscrita al valedor, y no se refieren a cuestionamientos en materia de publicidad activa.

No se recibieron reclamaciones o denuncias por incumplimiento de las obligaciones de publicidad activa. Tampoco ha sido preciso realizar ningún requerimiento formal como consecuencia de detectar carencias de publicidad activa.

No obstante, la interpretación y evaluación de esta materia debe realizarse de forma dinámica y continuada, por lo que examinaremos adecuadamente las cuestiones que se planteen.

- e) Evaluación del grado de cumplimiento de los deberes de publicidad activa por parte de los distintos sujetos incluidos en su ámbito de aplicación. Se formularán requerimientos expresos en casos de cumplimiento insuficiente.

Para la evaluación que tratamos pueden ser útiles diferentes formas de promover el conocimiento de los posibles incumplimientos (o cumplimientos insuficientes); una posible forma es el examen de reclamaciones o denuncias al respecto, y otra es un examen de oficio. Para esto último es necesario un método sistematizado que permita realizar la evaluación. También existe la posibilidad de delegar esta función en una organización de defensa de la transparencia, como han hecho otros comisionados, lo que en principio hemos descartado. No obstante, estas evaluaciones se vienen realizando con asiduidad por las oenegés y se encuentran a disposición de todos. Se hacen con criterios y parámetros diferentes en función de la organización evaluadora.

En la actualidad estamos trabajando en la elaboración de un instrumento evaluador en colaboración con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. Como Comisionado de la Transparencia se usará tan pronto como sea posible. En cualquier caso debemos resaltar que el posible análisis debe ceñirse al sector autonómico, puesto que la ley gallega excluye de esta evaluación (de publicidad activa) a los entes locales.

Como ya señalamos, no ha sido preciso realizar ningún requerimiento formal como consecuencia de denuncias por incumplimientos de las obligaciones de publicidad activa. Esto no quiere decir que no se hayan dado carencias en la publicidad activa contenida en el Portal de Transparencia de la administración autonómica o en otros portales de sujetos afectados. Han podido ser subsanadas por ellos mismos ante revisiones o por reclamaciones; pero otras posiblemente aún no han sido evaluadas o denunciadas, o no se ha realizado una interpretación de la ley que lleve a su subsanación. Como señalamos, cuando contemos con el instrumento de análisis lo utilizaremos de oficio para cumplir adecuadamente con esta función.

En cuanto al **grado de aplicación y cumplimiento de la ley de transparencia**, en base a la información disponible por medio del ejercicio de nuestras funciones en esa materia podemos resaltar lo siguiente:

-Con la entrada en vigor de las leyes de transparencia ya se han puesto en funcionamiento las dos instituciones independientes previstas en la norma gallega, el Comisionado de la Transparencia y la Comisión de la Transparencia. Son órganos sin sujeción a instrucciones y por tanto con garantía de objetividad en sus resoluciones. Por tanto, se ha cumplido lo legalmente previsto.

-La Xunta de Galicia, a través de su Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, ha presentado al Valedor do Pobo el informe que menciona el art. 35.2 LGALTBG. Su contenido se encuentra transcrito en el anexo 1º. Por tanto, se ha cumplido lo legalmente previsto.

-Los sujetos incluidos en el ámbito de la LGALTBG (departamentos de la Xunta de Galicia, ayuntamientos, diputaciones, colegios profesionales y otros) han prestado la colaboración necesaria al Valedor do Pobo para el correcto desarrollo de sus funciones, tal y como prevé el art. 35.1 LGALTBG. Por tanto, se ha cumplido lo legalmente previsto.

-Se comprueba que con carácter general los órganos estatutarios, la administración autonómica y los entes locales gallegos han desarrollado adecuadamente sus obligaciones de publicidad activa a través de webs o portales específicos dedicados a la transparencia. Las carencias en determinados ámbitos locales se explican por la dimensión y falta de recursos personales y materiales en algunos entes; no obstante, su control corresponde a los propios ayuntamientos y a los tribunales, salvo la posibilidad de interponer queja ordinaria ante el Valedor do Pobo como tal, no como Comisionado de la Transparencia. Por tanto, con carácter general se ha cumplido lo legalmente previsto, sin perjuicio de futuras comprobaciones.

-Las solicitudes de acceso a la información han sido numerosas desde que entraron en vigor ambas leyes, como era de esperar (ver cifras del informe de la Xunta de Galicia, anexo 1º). Sin embargo, el volumen de recursos no puede considerarse importante (55), lo que significa que la mayor parte de las respuestas han resultado correctas. Debemos tener en cuenta que la interposición del recurso ante la comisión no supone coste y que ésta es independiente de la administración que no respondió o respondió denegando la información, por lo que resulta muy probable que los afectados por estas circunstancias se vean inclinados a presentar el recurso. Además, las resoluciones de la Comisión de la Transparencia han sido adecuadamente ejecutadas. Por tanto, con carácter general se ha cumplido lo legalmente previsto.

El grado de cumplimiento de la ley es satisfactorio; destaca la puesta en funcionamiento de los órganos gallegos de control, la presentación de los informes previstos, la colaboración de los afectados, el desarrollo de la publicidad activa, y las respuestas a las solicitudes de información pública.

Las otras funciones atribuidas al Valedor do Pobo por norma legal en materia de transparencia son, fundamentalmente, las quejas tramitadas como consecuencia de la actividad propia del valedor, que examinamos más adelante en el apartado V.

III. LA TRANSPARENCIA EN EL VALEDOR DO POBO

El art. 3 LGALTBG establece que la transparencia de la actividad pública se aplica al Valedor do Pobo “en relación con sus actividades sujetas a derecho administrativo y, en todo caso, respecto de sus actos de personal y contratación”.

La transparencia ha sido de siempre una seña de identidad del Valedor do Pobo. La promoción de la transparencia es una de las principales actividades de la institución. Como dice el preámbulo de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, la institución sirve para “abrir nuevas vías que completen la garantía de los derechos que consagra el título I de la Constitución en el funcionamiento transparente y eficaz de la Administración Pública de Galicia”.

Partiendo del principio de que no se debe exigir aquello que no se esté dispuesto a dar, la web del Valedor do Pobo es una plataforma para informar a los ciudadanos y ciudadanas de Galicia de los avances en el cumplimiento de sus derechos en los que el valedor ha intervenido de oficio o a petición de un particular.

a) Peticiones de acceso a la información pública dirigidas al valedor.

Durante 2016 hemos recibido y atendido 11 peticiones de acceso a la información, casi todas resueltas en sentido positivo, excepto dos que fueron desestimadas. La primera desestimación se realizó porque se pedía información en relación a un documento cuya titularidad correspondía a otra administración, a la que se remitió la solicitud para su tramitación. La segunda se realizó porque se pedía información sobre los cinco últimos expedientes en materia de responsabilidad administrativa tramitados por el SERGAS, petición no realizada previamente a la administración (se pedía al Valedor do Pobo que se consiguiera y facilitara).

El resto de las peticiones han sido estimadas; dos se refieren a cuestiones de personal (plazas convocadas por el Valedor do Pobo), seis a las funciones y competencias del Valedor do Pobo, y una petición a un convenio celebrado con el IGVS, que fue inmediatamente facilitado.

b) Publicidad activa del Valedor do Pobo

En la web del valedor se creó un Portal de Transparencia en el que se incorporaron todas las exigencias legales de publicidad activa o de oficio y progresivamente se incluyeron los asuntos de más frecuente consulta.

El valedor creó un portal de transparencia propio con las exigencias legales de publicidad activa y los asuntos de consulta más frecuente

La labor desarrollada ha merecido el reconocimiento del valedor como a la defensoría más transparente de España (de las 10 existentes) por la Asociación Transparencia Pública, que aplica el ranking Dyntra (Dynamic Transparency Index). El Valedor do Pobo ocupa el primer lugar en el ranking de defensorías, seguido por el defensor andaluz, el de canarias y el catalán. La institución fue galardonada por cumplir 42 de los indicadores evaluados por esta entidad. No obstante, seguimos incorporando los criterios de evaluación de ésta y otras entidades para mejorar el nivel de transparencia de la institución.

La acreditación como defensoría más transparente fue entregada a la valedora en la Facultad de Derecho de la Universidad de Santiago, en el marco de la jornada “La transparencia pública en la Comunidad Autónoma de Galicia”, organizada por la Asociación Transparencia Pública, la Universidad de Santiago y una empresa. La valedora fue ponente de las jornadas y disertó sobre los retos de la transparencia en la sociedad. También intervinieron los alcaldes de A Coruña, Pontevedra y Ourense y el presidente de Transparencia Pública.

Durante las jornadas se dio a conocer el estudio “La Transparencia Pública en la Comunidad Autónoma de Galicia”, que evaluó la transparencia de los municipios con más de 15.000 habitantes por medio de 147 indicadores. Junto con el galardón otorgado al valedor como defensor más transparente de España se concedieron reconocimientos además al Consello de Contas (Consejo de Cuentas) y a los Ayuntamientos de A Coruña, Pontevedra y Ourense, como los más transparentes de Galicia.

Esta evaluación externa reconoce el firme compromiso del valedor con las políticas de transparencia, reforzado con la entrada en vigor de la ley gallega de transparencia, que le atribuyó nuevas funciones en materia de transparencia. El reconocimiento supone un

acicate para seguir trabajando en esta línea y mejorando los contenidos y el acceso a la información pública de la institución.

El Valedor do Pobo ha sido reconocido como la defensoría más transparente, según los criterios de la Asociación Transparencia Pública

Además de los contenidos previstos en la ley, todas las resoluciones de la valedora (recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias) se publican en la web, de igual manera que los documentos, las actividades y la agenda de la valedora.

Para dar respuesta a las necesidades de la transparencia de la institución se ha creado una unidad especializada para orientar y dar correcta respuesta a las solicitudes de información, y para la ampliación y actualización de la publicidad activa a través de nuestro Portal de Transparencia, de acuerdo con lo previsto en la ley.

Para atender todas sus funciones en materia de control de la transparencia se ha creado un equipo dirigido por la valedora do pobo y el adjunto. Es de destacar que el coste en personal de estos mecanismos es cero, puesto que se realiza con personal propio y no se pagan retribuciones o dietas a ningún participante. En cuanto a otros costes para la implantación de los mecanismos, han sido asumidos por el valedor a través de su propio presupuesto, fundamentalmente la creación de una web de la Comisión de la Transparencia.

Los nuevos órganos de control se gestionan sin coste añadido por el personal del valedor y la colaboración de los miembros de la comisión, y los medios materiales se aportan por el valedor con su presupuesto

Todas las resoluciones de la Comisión de la Transparencia han sido publicadas puntualmente, primero en la web del valedor y más adelante en la de la comisión.

IV. LA CONSTITUCIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE LA TRANSPARENCIA

El artículo 33 LGALTBG crea la Comisión de la Transparencia; su constitución y puesta en marcha ha sido la tarea más importante de las desarrolladas en este ámbito.

A diferencia del Comisionado de la Transparencia, que tiene varias funciones, la Comisión de la Transparencia tiene la única función de resolver el recurso sustitutivo previsto en el artículo 28 LGALTBG para la administración autonómica y el sector público autonómico, y en la disposición adicional 5ª LGALTBG para las administraciones locales.

Las posibles impugnaciones administrativas de lo resuelto en las solicitudes de acceso a la información pública se conocen por la comisión. Se habilita una reclamación específica ante ella, con carácter potestativo y previo a su impugnación jurisdiccional. Se trata de un recurso administrativo que sustituye a los ordinarios previstos en la ley de procedimiento. El anterior art. 107.2 de esta ley preveía la posibilidad de sustituir el recurso ordinario por otra forma de impugnación administrativa, incluida la conciliación, la mediación y el arbitraje “ante órganos colegiados o comisiones específicas no sometidas a instrucciones jerárquicas”.

La primera ventaja de esta alternativa es la desviación de la solución del recurso hacia una instancia diferente de la propia administración que dictó el acto impugnado, lo que aporta más posibilidades de revisión, o al menos de reexamen, algo relevante si tenemos en cuenta el escaso grado de receptividad a los recursos administrativos ordinarios, los que resuelve la administración autora del acto. Además, el hecho de que el órgano que va a resolver reúna la condición de independiente (no sometido a instrucciones jerárquicas) hace que el grado de objetividad y aceptación del criterio aumente considerablemente, con lo que disminuye el nivel de posible litigiosidad.

El mecanismo sustitutivo debe articularse a través de norma con rango de ley, en este caso la LTAIPBG; debe darse en una materia que lo justifique, lo que parece evidente en transparencia; y no puede atribuirse a órganos sometidos a instrucciones jerárquicas, condición ínsita al valedor.

La ventaja del recurso ante la comisión es que lo resuelve una instancia independiente y diferente a la administración que dictó el acto, lo que disminuye la litigiosidad

Los miembros de la Comisión de la Transparencia fueron nombrados por resolución de la valedora de 15 de abril de 2016 (DOG nº 78, de 25 de abril de 2016), y empezó a funcionar en la reunión constitutiva de 10 de mayo. Tras esa reunión se empezaron a conocer recursos. El 14 de junio se aprobó el reglamento interno, que se modificó posteriormente (DOG de 9 de diciembre de 2016).

Como señalamos, la competencia para resolver estos recursos se refiere tanto a los que provienen de resoluciones de la administración autonómica como a las locales. Cierto es que la disposición adicional 5ª no encarga la resolución de los recursos a la comisión, sino al Valedor do Pobo. Sin embargo, parece un error, puesto que una interpretación sistemática permite deducir que se pretende que la comisión conozca los recursos sobre resoluciones municipales, puesto que integra en su seno a un miembro de la FEGAMP, la comisión está adscrita al valedor, y el órgano que resuelve los recursos ha de ser colegiado (anterior art. 107.2 de la LRJAP-PAC, hoy Ley 39/2015, de 1 de octubre, art. 112).

No obstante, sería conveniente, en aras a la seguridad jurídica, corregir este aparente error lo más pronto posible, evitando así cualquier controversia. De los 55 expedientes tramitados desde el 10 de mayo de 2016 la comisión ha tratado 31 relacionados con entidades locales.

Se ha creado una herramienta *on line* para que todos los miembros de la comisión tuviesen acceso al expediente con la debida antelación.

Para las resoluciones se pretende el uso de un lenguaje directo y sencillo, comprensible para todas las personas que puedan estar interesadas en conocerlas.

En cuanto a la identificación precisa de los recurrentes (la Ley 19/2013 requiere que se tenga constancia de la identidad), cuando el recurso se recibe por correo electrónico la comisión optó por iniciar la tramitación, pero se requiere al reclamante una copia del DNI, al menos mientras no estén desarrollados otros instrumentos.

Hemos apreciado algún retraso en la respuesta de alguna administración (o de sujetos obligados) e inexactitudes en alguna respuesta.

La comisión ha tenido que aclarar a los reclamantes -en varios casos- que el derecho de acceso a la información pública consiste en acceder a contenidos o documentos, pero no en la resolución de los asuntos sobre los que versen. La comisión reconoce el derecho a obtener la información pública, pero su entrega la hace el sujeto que está obligado, aunque se establecen las garantías para el correcto cumplimiento de lo resuelto.

La tramitación de los expedientes de la Comisión de la Transparencia con sujeción a las normas del procedimiento administrativo hace necesaria una sede electrónica, un expediente administrativo accesible *on line* y una web para la comisión, cuestiones estratégicas que hemos culminado o estamos desarrollando a lo largo de estos últimos meses.

Todas las comunidades hemos apreciado dificultades similares en los inicios de la gestión de este procedimiento.

En muchas ocasiones la administración afectada ha remitido información a la comisión y no al reclamante, como debiera.

RESULTADO DE LOS EXPEDIENTES DE LA COMISIÓN DE LA TRANSPARENCIA

RESOLUCIONES ESTIMATORIAS:

EXPEDIENTE Y FECHA DE RESOLUCIÓN	ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE SOLICITÓ Y ASUNTO
RSCTG 3/2016 07.10.2016	Consellería de Economía, Emprego e Industria y Ayuntamiento de Baiona Programa de Cooperación
RSCTG 4/2016 07.10.2016	Consellería de Economía, Emprego e Industria y Ayuntamiento de Baiona Curso de peón forestal
RSCTG 5/2016 2.11.2016	Ayuntamiento de Marín Acuerdo del Pleno de 13 de abril de 2016 en el que se aprobaron los presupuestos municipales
RSCTG 14/2016 2.11.2016	Ayuntamiento de Vimianzo Datos sobre varias cámaras de seguridad, activación de los dispositivos apagados y datos objetivos que evaluarían la eficacia de esos dispositivos para lograr los fines deseados. Se estima, ordenando que se retrotraiga el expediente
RSCTG 15/2016 2.11.2016	Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa Datos sobre cuántos puestos ambulantes exhiben públicamente, durante todo el tiempo de venta, la obligatoria autorización municipal de uso de vía pública.
RSCTG 18/2016 2.11.2016	Ayuntamiento de Pontearreas 11 preguntas sobre puestos ambulantes
RSCTG 19/2016 22.11.2016	Ayuntamiento de Santiago de Compostela Número de expedientes abiertos por incumplimiento de la obligación de disponer en los vallados de obras de espacios de comunicación social y si se piensa dar cumplimiento a lo previsto en la normativa de publicidad estática.

	Sólo se considera información pública la primera petición sobre el número de expedientes, por lo que se procede a realizar una estimación parcial de la solicitud.
RSCTG 22/2016 14.11.2016	Consellería del Mar Convenio de colaboración firmado con el Colegio Oficial de Ingenieros Navales y Oceánicos por importe de 1.333.298,37 Euros
RSCTG 25/2016 15.12.2016	Ayuntamiento de Lousame Actas municipales de 1890 a 1936
RSCTG 26/2016 22.11.2016	Diputación Provincial de Pontevedra y Ayuntamiento de Baiona Plan de empleo de la diputación y bases solicitadas al ayuntamiento
RSCTG 27/2016 31.01.2017	Consellería de Sanidad Convenios celebrados con la Asociación Leticia Cativa de acogida temporal de menores rusos de los años 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014
RSCTG 29/2016 31.01.2017	Consellería de Economía, Empleo e Industria Acceso a instrucción, criterio o directriz interna sobre tramitación de las reclamaciones de los usuarios en materia de contratación, facturación, calidad y demás aspectos de suministro de energía eléctrica dada a las asesorías jurídicas de las cuatro jefaturas territoriales de la consellería.

RESOLUCIONES DESESTIMADAS:

EXPEDIENTE Y FECHA DE RESOLUCIÓN	ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE SOLICITÓ Y TEMA
RSCTG 7/2016 07.10.2016	Concello de Ames y Diputación Provincial de A Coruña como tramitadora de la infracción Solicitud de un procedimiento sancionador en materia de tráfico en la que es denunciante y no interesado.
RSCTG 8/2016 07.10.2016	Consellería de Economía, Empleo e Industria Solicitud de baremos, cursos subvencionados y concedidos en 2015 relativos a las acciones formativas dirigidas prioritariamente a personas trabajadoras desempleadas en la demarcación de Vigo, actas de la Comisión de Valoración que reflejen la valoración y puntuación desglosada atribuida a todos los centros de la comarca de Vigo participantes en las referidas acciones, con base a los criterios dispuestos en la convocatoria. Desestimada; ya disponía de la información.
RSCTG 13/2016 02.11.2016	Consellería de Hacienda Respuesta a dos preguntas sobre si existen tarjetas bancarias institucionales y que uso se hace de ellas. Inadmisión de la primera solicitud por extemporánea. Desestimación de la segunda solicitud por haber sido respondida en sus propios términos.
RSCTG 16/2016 22.11.2016	Universidad de Vigo Cinco peticiones en relación al modo de tramitarse en la universidad una solicitud de derecho de acceso a la información pública en la que se requerían datos de subvenciones percibidas, y publicadas con anterioridad a la solicitud de acceso, que afectaban al ahora reclamante, y en la que no se le dio trámite de audiencia por tratarse de información que era pública.
RSCTG 24/2016 15.12.2016	Consellería del Mar e INTECMAR Subvención al IEO de más de 384.000 € por convenio para analíticas de aguas del litoral de Galicia. Referencia del Consello de la Xunta de Galicia del 21 de julio de 2016 Ya disponía de la información

RSCTG 32/2016 15.12.2016	Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria Información en relación a las subvenciones para centros concertados relativas a quienes integran las comisiones autonómicas, baremos utilizados y actas donde se reflejan los resultados obtenidos en dichas reuniones en 4 años consecutivos.
RSCTG 33/2016 22.11.2016	Ayuntamiento de Baiona Solicitud de explicación sobre identificación de una persona como acosadora y difamadora. Desestimación por no tratarse la petición de una solicitud de acceso a la información pública
RSCTG 40/2016 22.11.2016	Consellería de Política Social Petición de explicaciones en relación a una documentación del departamento del consorcio que ya tenía en su poder. Desestimación por no tratarse la petición de una solicitud de acceso a la información pública
RSCTG 41/2016 22.11.2016	Consellería de Empleo e Industria Petición a partir de tres informes internos, elaborados para resolver una queja en el Valedor do Pobo por parte de la oficina de Empleo de Baiona, para que esta oficina le aclare su contenido. Desestimación por no tratarse la petición de una solicitud de acceso a la información pública.

RESOLUCIONES ARCHIVADAS:

EXPEDIENTE Y FECHA DE RESOLUCIÓN	ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE SOLICITÓ TEMA Y CAUSA DEL ARCHIVO
RSCTG 1/2016 07.10.2016	Ayuntamiento de Cedeira. Catálogo de puestos de trabajo Ya dispone de la información solicitada.
RSCTG 2/2016 07.10.2016	Ayuntamiento de Caldas de Reis Certificado de actividad que desempeñó el interesado entre los años 1982 a 1986 No haber reclamado ante la Comisión
RSCTG 6/2016 07.10.2016	Ayuntamiento de Marín Contenido del acuerdo sobre el presupuesto 2016, publicado en la web del ayuntamiento el 23 de mayo de 2016. Disponer de la información solicitada.
RSCTG 9/2016 22.11.2016	Consellería de Política Social Programas de la Asociación Leticia Cativa de acogida temporal de menores rusos de los años 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 Disponer de la información solicitada
RSCTG 10/2016 15.12.2016	Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria Actas autonómicas del 2013 en las que figurasen los baremos utilizados por la consellería para conceder conciertos económicos/educativos a los nuevos ciclos formativos de toda la comunidad autónoma, así como los representantes de la mesa negociadora. Información en parte no existente y haberle sido ya entregada la existente.
RSCTG 11/2016 07.10.2016	Diputación Provincial de A Coruña Cuantías percibidas por los empleados públicos en concepto de productividad -solicitud formulada en la condición de representante sindical-. La productividad del ejercicio 2015 ya la poseía. La productividad de 2016 era un expediente en curso.

RSCTG 12/2016 02.11.2016	Ayuntamiento de Melide Certificación sobre si las cámaras del ayuntamiento están o no en funcionamiento, en relación a la afirmación del pleno de 5 de junio de 2014 de que el mantenimiento de las cámaras estaba a cargo de una empresa y posteriormente negó que existiera mantenimiento de ningún tipo. Desistimiento por no identificarse como se solicitó.
RSCTG 17/2016 02.11.2016	Puertos de Galicia Datos de los expedientes de contratos menores de obra tramitados por el ente público desde 1 de enero de 2014 hasta 2016. Disponer ya de la información.
RSCTG 20/2016 9.8.2016	Ayuntamiento Santiago de Compostela Pide la información el mismo día al ayuntamiento en que presenta la reclamación ante la comisión. Solicitaba información sobre la recaudación de la ORA en el Campus Sur de la Universidad de Santiago de Compostela y la cuantía de las sanciones por estacionamiento impuestas en esa zona en 2014-2015.
RSCTG 21/2016 14.11.2016	Queja ante el Valedor, dada de alta en la comisión por error. No se tramita.
RSCTG 28/2016 31.01.2016	Ayuntamiento de Vigo Petición de apertura de expediente disciplinario y sancionador contra la responsable del Registro de la propiedad de Vigo y personal del Ayuntamiento de Vigo por la falta de inscripción en el registro de bienes inmuebles.
RSCTG 34/2016 31.12.2017	Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Conocer los motivos y las razones del legislador para que se excluya la licenciatura de pedagogía como requisito para habilitarse en la especialidad docente de pedagogía terapéutica. Propuesta de archivo por desistimiento
RSCTG 37/2016 22.11.2016	Ayuntamiento de Baiona Bases relacionadas con el plan de empleo de la Diputación Provincial de Pontevedra 2016 La comisión ya ha reconocido el derecho a la reclamante en el expediente RSCTG 26/2016

RSCTG 47/2016 15.12.2016	Ayuntamiento de Santiso Información pública de carácter urbanístico Se archiva por desistimiento, motivada por el interesado en que había recibido ya la información solicitada.
---	--

RESOLUCIONES INADMITIDAS:

EXPEDIENTE E DATA DE RESOLUCIÓN	ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE SOLICITÓ Y TEMA
RSCTG 23/2016 15.15.2016	Puertos de Galicia Convenio de la UTE entre Puertos de Galicia, Ayuntamiento de A Laracha, Cofradía de Pescadores de Caión y Construcciones López Cao Le dieron los datos de la obra a la que se refiere la petición de información. El convenio solicitado no existe.
RSCTG 44/2016 31.01.2017	Consellería de Economía, Empleo e Industria Se trataba de una consulta sobre la actuación del Registro de Cooperativas de Galicia que era correcta. Se inadmitió como reclamación, no había ni siquiera formulado una solicitud de información a la consellería y se resolvió como consulta.

EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN:

EXPEDIENTE	ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE SOLICITÓ, ASUNTO Y ESTADO
RSCTG 30/2016	<p>Consellería de Economía, Empleo e Industria</p> <p>Copia de informe de los inspectores de la consellería que visitaron el curso de “Reparación de Joyería” nivel II realizado en 2015, en la convocatoria de subvenciones para la programación de acciones formativas dirigidas prioritariamente a las personas trabajadoras desempleadas.</p> <p>Propuesta de archivo por haber recibido ya la información</p>
RSCTG 31/2016	<p>Colegios Oficiales de Enfermería de las cuatro provincias Gallegas</p> <p>Petición a los 4 colegios sobre datos en relación al proceso electoral al Pleno del Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería.</p> <p>Propuesta de inadmisión de acuerdo con lo previsto en la disposición adicional 1ª de la Ley 19/2013 (existir un procedimiento en curso).</p>
RSCTG 35/2016	<p>Universidad de Santiago de Compostela</p> <p>Indica que la USC no tiene en la página web una serie de datos que se procedió a pedir y no se le facilitaron relativos a los siguientes convenios y contratos celebrados entre USC e CIXUG, USC y UNIXEST, CIXUG y UNIXEST y sus proveedores.</p> <p>Porcentaje de actividad realizada por UNIXEST a favor de USC</p> <p>Propuesta de archivo por haberle entregado ya la información.</p>
RSCTG 36/2016	<p>Ayuntamiento de Santiso</p> <p>Información sobre la parcela de referencia catastral 001400400NH74G</p> <p>Propuesta de archivo por habersele entregado ya la información.</p>

RSCTG 38/2016	<p>Ayuntamiento de Santiago de Compostela</p> <p>Identificación del responsable del fichero y del encargado de tratamiento de datos en relación con las infracciones en materia de tráfico, identificación del fichero, fecha de aprobación de creación de ficheros y fecha de publicación del acuerdo en el Boletín oficial que corresponda, identificación de la persona jurídica que gestiona la tramitación de las infracciones de tráfico en el ayuntamiento, copia del contrato de vinculación entre el ayuntamiento y la entidad gestora de la tramitación de las infracciones de tráfico y copia del contrato de acceso a datos o de cesión de datos celebrado en esta materia.</p> <p>Propuesta de archivo por haber recibido ya la información solicitada.</p>
RSCTG 39/2016	<p>Vicepresidencia da Xunta de Galicia. Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa.</p> <p>Datos relativos al número de becarios que prestaron servicios entre 1997 y 2005 en la extinta Inspección General de Servicios.</p> <p>Número de becarios que obtuvieron reconocimiento de servicios prestados como personal laboral en vía administrativa y período de tiempo.</p> <p>Número de becarios que obtuvieron reconocimiento de servicios prestados en vía judicial y período de tiempo.</p> <p>Propuesta estimatoria.</p>
RSCTG 42/2016	<p>Sección de Minas de la Delegación Territorial da Coruña, Jefatura Territorial de la Consellería de Economía, Empleo e Industria.</p> <p>Consulta del expediente correspondiente a las concesiones de explotación minera del Grupo San Finx en terrenos de la zona de la Mancomunidad de Montes Vecinales en mano común de Froxán.</p> <p>Propuesta de Inadmisión por tratarse de un expediente en curso con normativa de acceso a la información pública específica de la disposición adicional I de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.</p>

RSCTG 43/2016	<p>Consellería de Sanidad y SERGAS</p> <p>Situación con datos reales de las listas de espera a junio 2016, quirúrgicas por especialidad, pruebas diagnósticas y de primera consulta de todos los servicios.</p> <p>Número de enfermos que están en las listas de espera no estructurales, por haber rechazado ser derivados a un centro privado o no haber recibido notificación de la fecha para su prueba o intervención.</p> <p>Criterios que se aplican a los llamamientos en esas listas de espera por servicio y hospitales y criterios que se aplican para derivar a los enfermos a las clínicas privadas.</p> <p>Informes técnicos previos de la necesidad para la derivación a clínicas privadas y nombre de las empresas que se utilizan para cada servicio.</p> <p>Informes técnicos de evaluación comparada de pruebas e intervención de lo anteriormente informado, entre la sanidad pública y la sanidad privada.</p> <p>Propuesta de retroacción de la reclamación presentada para que se aclare qué información está en la Consellería y se puede facilitar siempre que no tenga que ser reelaborada, dándose un plazo de 15 días para esa gestión.</p>
RSCTG 45/2016	<p>Consellería de Política Social</p> <p>Petición de circular 5/2010, de 25 de junio, de la consellería sobre acogimiento familiar.</p> <p>Propuesta de estimación de la reclamación</p>
RSCTG 46/2016	<p>Ayuntamiento de A Laracha</p> <p>Resolución y documento del BOP que conforme o desmienta la función pública de la persona que ostenta el cargo de arquitecto técnico municipal de A Laracha.</p> <p>Archivo por haber recibido ya la información</p>
RSCTG 48/2016	<p>Consellería de Medio Rural</p> <p>Convenios de Colaboración entre la Consellería del Mar y las entidades Corporación Voz de Galicia S.L. por un valor de 149.000.000 euros cada uno.</p>

	En tramitación; el convenio es de medio rural -cuando estaba unido al departamento de mar-, lo que originó confusión en la reclamación.
RSCTG 49/2016	Consellerías de Cultura, Educación e ordenación Universitaria y Consellería de Hacienda Información sobre la plaza de subalterno que ocupó el solicitante como interino hasta el 18 de marzo de 1993. Propuesta estimatoria.
RSCTG 50/2016	Ayuntamiento de Abadín Información solicitada en calidad de concejala no adscrita relativa a copias de las actas de las juntas de gobierno local. En la solicitud sólo se invocaba la normativa de régimen local. Propuesta de desestimación por tratarse de un expediente en curso con procedimiento propio (disposición adicional primera de la Ley 19/2013).
RSCTG 51/2016	Ayuntamiento de Vila de Cruces e IGVS de Pontevedra. Información solicitada sobre datos del adjudicatario de una vivienda social en sorteo celebrado el 19.12.2008 En tramitación
RSCTG 52/2016	Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones públicas y Justicia Información sobre concurso de ideas de la Ciudad de la Justicia de Vigo En tramitación
RSCTG 53/2016	Ayuntamiento de O Grove Cámaras de Videovigilancia En tramitación
RSCTG 54/2016	Ayuntamiento de Melide Cámaras de Videovigilancia En tramitación
RSCTG 55/2016	Consellería de Política Social El interesado se ha dirigido al Defensor del Pueblo para pedir información de la Consellería de Política Social. Posteriormente el Defensor del Pueblo pide ampliación de información. El interesado se dirige a la comisión

	denunciando falta de información. Propuesta de inadmisión por existir un procedimiento en curso (disposición adicional primera de la Ley 19/2013).
--	---

Así pues, el resumen estadístico de la labor desarrollada por la Comisión de la Transparencia es el siguiente:

- Recursos: 55
- Información facilitada después de la interposición del recurso: 18
- Información no facilitada: 8
- Archivo: 3
- Pendientes: 25

TOTAL ASUNTOS	55		
Admitidas a tramitación	54		
No admitidas a tramitación	1		
Resueltas	30		
Estimadas		10	
Estimación total			8
Estimación parcial			2
Desestimadas		8	
Archivo por poseer la información		8	
Archivo por otros motivos		4	
Pendientes de resolución	25		

Como ya destacamos, la mayor parte de los recursos son contra resoluciones expresas o presuntas de la administración local.

No se ha interpuesto ningún recurso judicial contra las resoluciones de la Comisión de la Transparencia (ni por parte de los recurrentes ni por parte de las administraciones afectadas).

Es necesario seguir dotando a la institución de los medios que permitan asegurar la adecuada resolución de los recursos. Determinadas carencias en este orden han impedido responder todas las reclamaciones con la debida diligencia. Esperamos mejorar en los próximos meses, con la implantación de una aplicación específica. Los tiempos de respuesta actuales son insatisfactorios, por lo que pondremos todo el empeño en mejorarlos.

V. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RELATIVAS A TRANSPARENCIA

a) Introducción

Las nuevas funciones del Valedor do Pobo en materia de transparencia se suman a las que desarrolla de forma principal, esto es, con su labor de control mediante quejas ciudadanas o de oficio y por medio de la publicidad de su actuación ante el Parlamento de Galicia. Muchas quejas, resoluciones e informes se refieren a la transparencia sin coincidir con las nuevas funciones, sino formando parte de la característica función de control de las administraciones y garantía de los derechos.

El valedor desarrolla una amplia labor en materia de transparencia, sobre todo en aspectos sectoriales de relevancia. Son muchas sus intervenciones en favor del derecho de acceso a la información pública en la administración local (derecho de información de los grupos municipales de oposición), en materia ambiental (para facilitar la participación pública en decisiones ambientales y el acceso a la justicia), o en materias administrativas (interpretación amplia del derecho de acceso a archivos y registros públicos).

b) Quejas en materia de transparencia

Este año hemos conocido 21 quejas del área de transparencia, que se clasifican de la forma que mencionamos a continuación.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	21		21	
Admitidas	20	95,24 %	20	95,24 %
No admitidas	1	4,76 %	1	4,76 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0		0	

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	17	85 %	17	85 %
En trámite	3	15 %	3	15 %

No hay quejas pendientes de años anteriores.

c) Análisis de las quejas

Se ha conocido un importante número de quejas por la negativa o el retraso en la respuesta a solicitudes de información pública dirigidas a los ayuntamientos (O Barco de Valdeorras, Q/632/16; Miño, Q/652/16; Arzúa, Q/685/16; Vimianzo, Q/12727/16; o Santiago de Compostela, Q/13320/16 y Q/63613/16). La mayor parte concluyeron satisfactoriamente, confirmando cierto retraso, pero con la aportación de la información demandada. En otras ocasiones los reclamantes transformaron sus quejas en recursos ante la Comisión de la Transparencia.

En las quejas Q/193/16 y Q/434/16 conocimos los incidentes de solicitudes a la Diputación Provincial de A Coruña y a la Dirección General de Función Pública. En el último caso recomendamos a esa dirección general de la Consellería de Facenda que publicara de forma desagregada la información pública sobre permisos para la realización de las funciones sindicales y sus costes, recogiendo el crédito total para cada organización. La Xunta aceptó la recomendación (ver resolución nº 1 de esta área) y respondió en la forma ya detallada.

La queja Q/12708/16 también se refería a la Consellería de Hacienda (reclamación de información sobre tarjetas bancarias la administración), conocida finalmente en un recurso ante la Comisión de la Transparencia.

Las quejas incardinadas formalmente en el área de transparencia no son las únicas que se conocen en relación con el derecho de acceso a la información pública.

Como detallamos en el área de medio ambiente, se aprecian carencias en materia de transparencia ambiental, fundamentalmente por los retrasos en las respuestas a las solicitudes. Eso sucede a pesar de que la normativa de transparencia en materia de medio ambiente es de 2006 (Ley 27/2006, de los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente). La normativa de información ambiental supuso un importante avance (publicidad a disposición del público, amplios criterios de acceso, facilidad de uso por los formatos elegidos, gratuidad...). Sin embargo, el retraso de las respuestas es común, aunque también observamos que la mayor parte de las respuestas son positivas.

Es habitual comprobar el retraso de las respuestas de información ambiental, pero la mayor parte de ellas son positivas

Conocimos demoras en las respuestas a las solicitudes de información ambiental (Q/217/16, Q/422/16, Q/14513/15, Q/63851/16, Q/64061/16, Q/64057/16, Q/64061/16, Q/64790/16 y Q/64858/16). La mayor parte de ellas se promueven por organizaciones de defensa y estudio ambiental.

En cuanto a las corporaciones locales, conocimos numerosas quejas por retraso o negativa de información a los concejales o a los ciudadanos. Lo detallamos en el área correspondiente.

d) Cuadro de recomendaciones

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE TRANSPARENCIA					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/434/16	RECOMENDACIÓN para la mejora cualitativa en la publicación de información en el portal de transparencia.	Director xeral de función pública (Consellería de Facenda) 15/06/2016	ACEPTADA	Q/434/16

VI. LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE LA TRANSPARENCIA

El art. 5.1 LGALTBG señala que “la Xunta de Galicia promoverá la cultura de la transparencia entre la ciudadanía con cursos, conferencias y cuantos otros medios estime oportunos para fomentar y divulgar los medios disponibles y animar al ejercicio del derecho de acceso a la información por parte de los ciudadanos”. En este orden la Escuela Galega de Administración Pública (EGAP) informa que ha organizado diferentes cursos y jornadas sobre transparencia. Recientemente organizó el Curso Superior de transparencia, buen gobierno y datos públicos, en el que colaboró el Valedor do Pobo mediante la firma de un convenio. La valedora fue la primera ponente del curso.

El valedor también ha realizado una importante labor de difusión de la cultura de la transparencia. Pero sobre todo ha intentado resultar ejemplar en el tratamiento de su propia transparencia, como ya señalamos.

El valedor ha promovido la cultura de la transparencia y ha intentado ser ejemplar con su propia transparencia y como órgano de control de ella

VII. RELACIONES CON EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

En su sesión constitutiva la Comisión de la Transparencia manifestó su interés en coordinarse con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno estatal para un mejor ejercicio de sus funciones. En la sesión de 7 de junio se acordó por unanimidad de los miembros presentes establecer una relación institucional con el consejo estatal, centrándose en las relaciones con los interesados demandantes de acceso a la información pública que por error se dirigían al consejo o a la comisión. La comisión entendía que debía advertirse a los interesados de que se habían dirigido a un órgano sin competencia para resolver (y no hacer una simple inadmisión). Así los interesados podrían tomar las medidas más adecuadas en un plazo breve, de modo que no se perjudicara su derecho de acceso.

Todas estas actuaciones dieron lugar a cambios en el modo de gestión de estos casos por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno; ahora en el acuse ya se indica a los interesados que existe un órgano específico en Galicia, la Comisión de la Transparencia; cuando el consejo recibe una reclamación que tiene carácter autonómico o local se advierte de este hecho y se resuelve la inadmisión. En algunos expedientes el interesado,

al ser avisado del error, se ha dirigido directamente a la comisión para que conozca su reclamación sin esperar a la resolución final del consejo.

Desde junio han sido numerosas las conversaciones entre ambos órganos. El 29 de diciembre la valedora remitió una propuesta de convenio con el siguiente contenido:

“PRIMERO.- TRANSMISIÓN DE LOS RECURSOS PRESENTADOS ANTE EL ÓRGANO NO COMPETENTE POR RAZÓN DEL SUJETO

Las partes se comprometen, cuando reciban recursos sustitutivos en los que no resulten competentes por razón del sujeto, a transmitir tal recurso a la parte competente, y a informar al recurrente de tal forma de proceder, de sus motivos y del derecho que le asiste para desistir de su recurso, en el caso de no desear que sea conocido por el órgano competente.

SEGUNDO.- ESTABLECIMIENTO DE CANALES DE COLABORACIÓN

Las partes también se comprometen a hacer posible, siempre que en cada caso se considere adecuado, lo siguiente:

- a) Facilitar una comunicación fluida entre ellas y al auxilio mutuo en el desarrollo de sus funciones.
- b) Fomentar el conocimiento, promoción y difusión de las tareas y actividades que desarrollan, a fin de contribuir al fortalecimiento de los órganos.
- c) Posibilitar la extensión de iniciativas y experiencias que puedan desarrollarse por ellas.
- d) Editar conjuntamente publicaciones que sirvan como cauce de expresión en todo lo concerniente al desarrollo de sus funciones.
- e) Promover estudios e investigaciones conjuntas relacionadas con aspectos que sean objeto de su competencia.
- f) Organizar actividades formativas conjuntas, tales como seminarios, jornadas técnicas, cursos o cualquier otra actividad dirigida a la mejora, perfeccionamiento y especialización formativa del personal al servicio de estos órganos, así como a facilitar la eficacia en el desempeño de sus funciones.”

En estos momentos estamos a la espera de que por parte de ambas instituciones se determine el contenido definitivo y la firma del convenio.

El Valedor colabora en el proyecto del Consejo de Transparencia y la AEVAL (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios) para la preparación de la metodología de medición de la transparencia de la actividad pública. Hemos asistido a las sesiones preparatorias y realizado diversos documentos de seguimiento de la herramienta de transparencia que se pretende implantar para la evaluación de la actividad pública en España.

Se ha colaborado con el consejo estatal para la puesta en común de asuntos de mutuo interés y para evitar disfunciones observadas en los primeros momentos

VIII- CONSIDERACIONES FINALES

La transparencia es clave en los sistemas democráticos y el acceso a la información pública es una premisa de la participación y un parámetro preciso para medir la calidad democrática.

En España se aprobó la ley 19/2013, de 19 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, con muchos contenidos de carácter básico, y en Galicia la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno.

La ley gallega de transparencia crea dos órganos independientes incardinados en el Valedor do Pobo y destinados al control de la transparencia. Ambos se han puesto en marcha en 2016 (Comisión de la Transparencia y el Comisionado de la Transparencia).

Se ha reestructurado el Valedor do Pobo y con los medios propios hemos asumido las nuevas funciones. Esto permite dar respuesta a la ciudadanía para garantizar su derecho a disponer de publicidad activa y a acceder a la información pública.

Los nuevos órganos de control se gestionan sin coste añadido por el personal del valedor y la colaboración de los miembros de la comisión, y los costes materiales se han asumido por el valedor con su presupuesto

La Xunta de Galicia, a través de su Comisión interdepartamental de información y evaluación, presentó al valedor un informe que contiene los aspectos previstos en la ley de transparencia.

El Valedor do Pobo presenta el presente informe ante el Parlamento de Galicia después de examinar el informe de la Xunta de Galicia y con el fin de dar cuenta de los contenidos

señalados por la ley de transparencia como cometidos del Comisionado de la Transparencia, fundamentalmente exponer el grado de cumplimiento de la ley.

El grado de cumplimiento es satisfactorio; destaca la puesta en funcionamiento de los órganos gallegos de control, la presentación de los informes previstos, la colaboración de los afectados, el desarrollo de la publicidad activa y las respuestas a las solicitudes de información pública.

El nuevo recurso ante la comisión supone una gran ventaja para el ciudadano; lo resuelve una instancia independiente y diferente a la administración que dictó el acto, lo que disminuye la litigiosidad.

El Valedor do Pobo ha sido reconocido como la defensoría más transparente, según los criterios de la Asociación Transparencia Pública.

En cuanto a las quejas por transparencia, la única recomendación formulada a la administración autonómica ha sido aceptada y se ha comprometido su cumplimiento. Es habitual comprobar el retraso de las respuestas de información ambiental, pero la mayor parte de ellas son positivas.

El valedor promovió la cultura de la transparencia y ha intentado ser ejemplar con su propia transparencia y como órgano de control de las leyes de transparencia

Se ha colaborado con el consejo estatal para la puesta en común de asuntos de mutuo interés y para evitar disfunciones que apreciamos en los primeros momentos de funcionamiento de los órganos estatal y autonómico.

La disposición adicional 5ª de la ley gallega no encarga a la Comisión de Transparencia la resolución de los recursos sustitutos que provengan de los entes locales, sino al Valedor do Pobo, lo que aparentemente es un error. Una interpretación sistemática permite deducir que se pretende que la comisión conozca los recursos sobre resoluciones municipales, puesto que integra en su seno a un miembro de la FEGAMP, la comisión está adscrita al valedor, y el órgano que resuelve los recursos ha de ser colegiado. No obstante, sería conveniente, en aras a la seguridad jurídica, corregir este aparente error lo más pronto posible, evitando así cualquier controversia.

ANEXO 1º: Informe de la Xunta de Galicia (Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación) sobre transparencia (arts. 5 y 35.2 LGALTBG).

El art. 5.2. LGALTBG señala que "... la Xunta de Galicia hará público anualmente en el Portal de transparencia y Gobierno abierto un informe aprobado por la Comisión

Interdepartamental de Información y Evaluación, en el cual se analizarán y expondrán, como mínimo, los aspectos siguientes: a) Las estadísticas relativas al derecho de acceso a la información pública, con la inclusión del número de solicitudes presentadas y de los porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar. b) Los datos sobre la información más consultada en el Portal de transparencia y Gobierno abierto, y sobre la más solicitada a través del ejercicio del derecho de acceso”. Por su parte, el art. 35.2 señala que “la Xunta de Galicia, a través de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación prevista en el artículo 31 de esta ley, remitirá al Valedor del Pueblo el informe referido en el artículo 5”.

A continuación damos cuenta del informe aportado por la Xunta de Galicia:

“Informe de la Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación relativo a la transparencia en el Sector público autonómico de Galicia. Año 2016.

MARCO NORMATIVO:

La Ley 1/2016, del 18 de enero, de transparencia y buen gobierno dispone en su artículo 5.2 que la Xunta de Galicia hará público anualmente en el Portal de transparencia y Gobierno abierto un informe aprobado por la Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, que analizará y expondrá, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) Las estadísticas relativas al derecho de acceso a la información pública, con la inclusión del número de solicitudes presentadas y de los porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar.

b) Los datos sobre la información más consultada en el Portal de transparencia y Gobierno abierto y sobre la más solicitada a través del ejercicio del derecho de acceso.

El Artículo 35.2 de la precitada ley 1/2016, de 18 de enero establece que la Xunta de Galicia, a través de la Comisión Interdepartamental de Información y Avaliación prevista en el artículo 31 de esta ley, le remitirá al Defensor del Pueblo el informe referido en el artículo 5.

Así pues, constituye el objeto de este informe, dar a conocer el balance global anual relativo a las estadísticas relativas a las visitas al Portal de Transparencia y Gobierno abierta como respecto a la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública relativas al funcionamiento del sector publico autonómico correspondiente al año 2016.

El presente informe, aprobado por la Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación en su reunión de fecha 27 de febrero de 2017, será remitido a la institución del Valedor do Pobo y estará la disposición de la ciudadanía en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto en la siguiente dirección web: <http://transparencia.xunta.gal/portada>

PORTAL DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

Con fecha de 7 de marzo de 2016 entró en vigor la Ley galega 1/12016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno con el objetivo fundamental de facilitar a la ciudadanía una mayor cantidad de información de la que disponían hasta ahora y más de la que establece la legislación básica estatal. De este modo, Galicia se convirtió en la Comunidad Autónoma del conjunto del Estado español que más deberes ha asumido a través de su propia normativa autonómica.

Coincidiendo con la entrada en vigor de la nueva ley, se puso en funcionamiento el Portal de Transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia, con el objeto de dar cumplimiento, entre otras, a los deberes de publicidad activa previstas en la normativa en materia de transparencia.

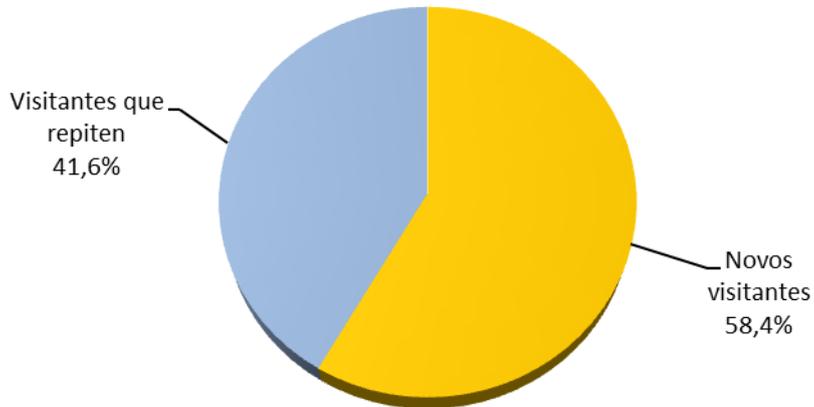
Desde su apertura, el Portal recibió 65.678 visitas en las que fueron consultadas 383.333 páginas. Por tanto, en cada consulta, se visitó un promedio de 6 páginas (5,84). De los accesos realizados, 38.445 son visitantes distintos.

El Portal de Transparencia contiene más de 650 páginas web en las que se pueden visualizar más de 450 documentos.

Las páginas más visitadas fueron:

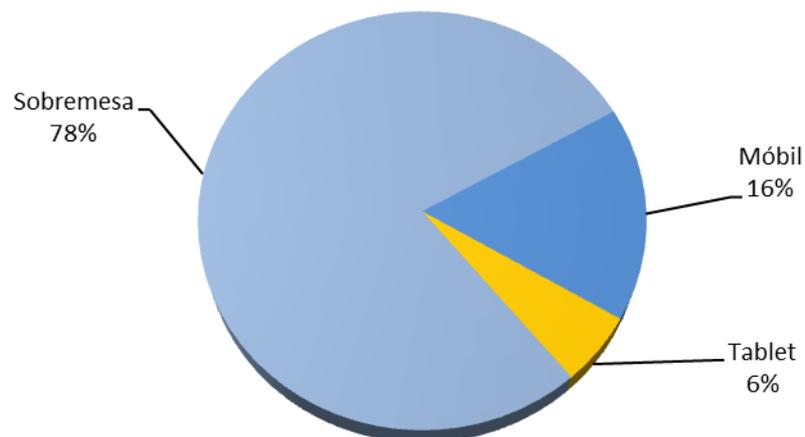
TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Altos cargos de la Administración general	17.592
Jefes/as de gabinete e jefes/as de prensa	7.861
Normativa en tramitación (en sus diferentes apartados/fases):	
- En plazo de envío de sugerencias	11.101
- Pendiente de aprobación	9.404
- Aprobada en publicada no DOG	3.883
Contratos	7.387
Presupuesto de la Comunidad Autónoma	2.433
Convenios de colaboración	1.764
Cuantías das retribucións do personal	7.416
Agenda institucional de altos cargos	6.710
Información de transparencia das entidades instrumentales del sector público autonómico	5.000
Ofertas pública de empleo	2.828
Contratos de alta dirección	2.803

Porcentaxe de novos visitantes



En relación a los dispositivos desde los que se accede a los contenidos del Portal, hay que destacar que el diseño “responsive” del Portal, es compatible con la navegación desde dispositivos móviles, tal e como muestra el siguiente gráfico:

Sesións por tipo de dispositivo



Además, y a nivel de accesibilidad, los contenidos del portal pueden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contenido.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

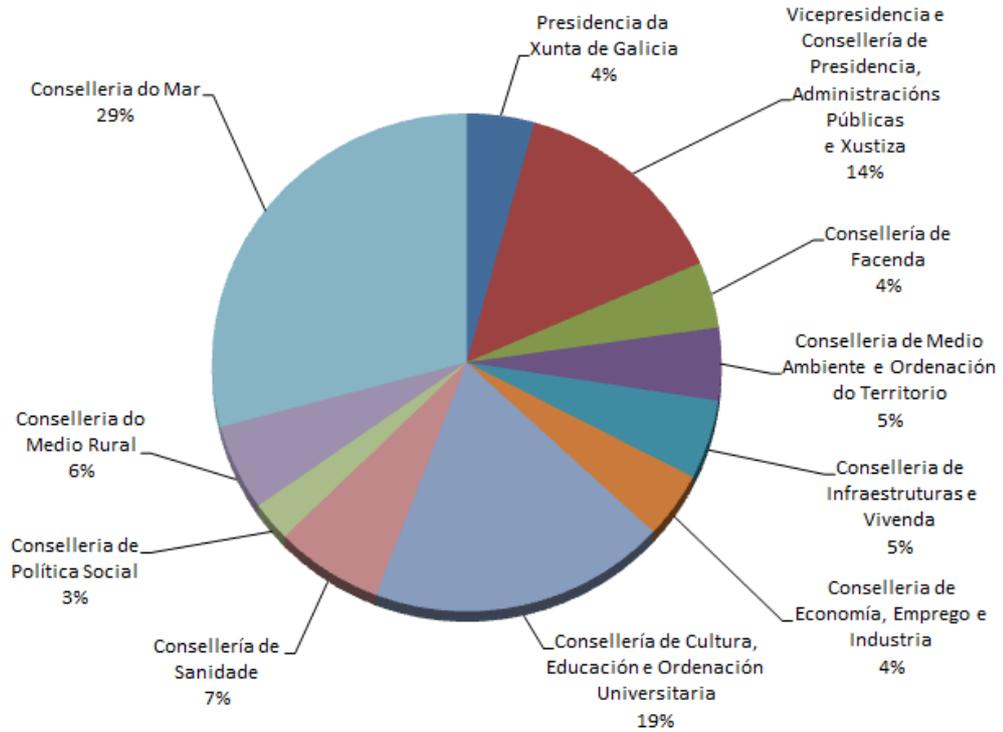
Con respecto a las peticiones de acceso a la información pública, desde el 10 de diciembre de 2015, fecha de la entrada en vigor de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, hasta el 31 de diciembre de 2016 se recibieron 233 solicitudes de acceso a información pública.

Por departamentos, el mayor número de solicitudes fueron recibidas en la Consellería del Mar: 68 (29,18 %), seguida de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: 44 (18,88 %), Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia: 33 (14,16%), Consellería de Sanidade: 16 (6,87 %), Consellería de Medio Rural: 13 (5,58 %); la Consellería de Infraestructuras y Vivienda: 12 (5,15 %), Consellería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio: 11 (4,72 %), Consellería de Economía, Empleo e Industria: 10 (4,29 %), Consellería de Hacienda: 10 (4,29 %), Presidencia: 10 (4,29 %), y por último, la Consellería de Política Social: 6 (2,58 %).

Su desglose por departamentos es el siguiente:

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS
Presidencia da Xunta de Galicia	10
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	33
Consellería de Facenda	10
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	11
Consellería de Infraestructuras e Vivenda	12
Consellería de Economía, Emprego e Industria	10
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	44
Consellería de Sanidade	16
Consellería de Política Social	6
Consellería do Medio Rural	13
Consellería do Mar	68
TOTAL	233

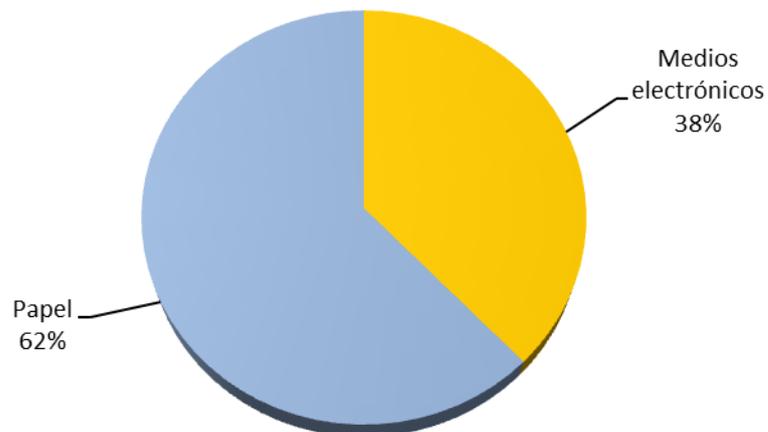
Solicitudes presentadas por departamento de destino



Forma de presentación:

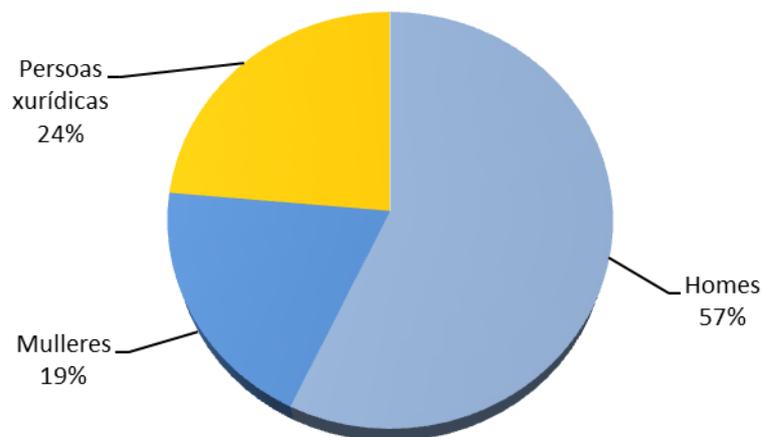
Según su forma de presentación, 88 fueron presentadas por medios electrónicos e 145 por papel.

Solicitudes segundo a súa forma de presentación



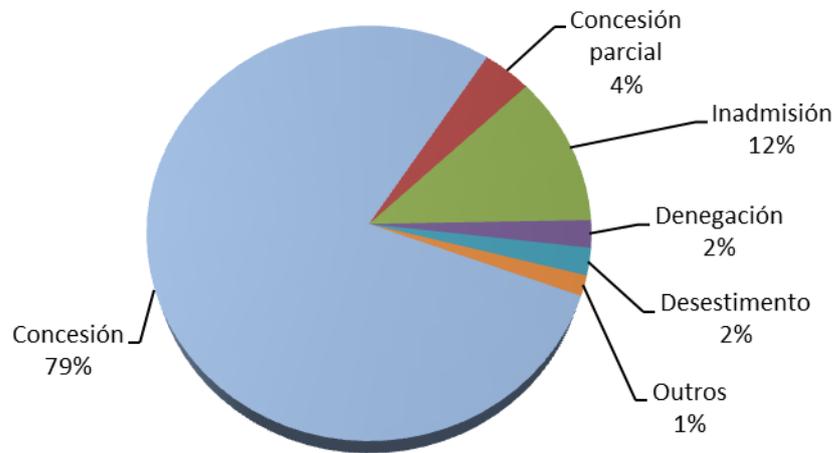
Según la persona solicitante de información:

Teniendo en cuenta la persona solicitante de información, de un total de 233, 133 fueron presentadas por hombres, 45 por mujeres e 55 por personas jurídicas.

Solicitudes segundo a persoa solicitante da información**Número de resoluciones según su tipología:**

TIPO DE RESOLUCIÓN	NÚM.
Concesión	148
Concesión parcial	7
Inadmisión	22
Denegación	4
Desistimiento	4
Otros (Regulación especial: disp. Adicional 1. Ley 19/2013)	3
TOTAL	188

Resolucións segundo a súa tipoloxía

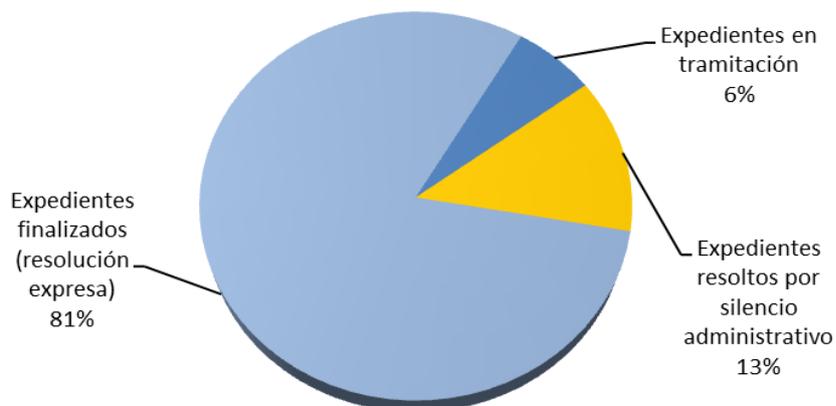


Número de expedientes según su estado de tramitación:

En cuanto a su estado de tramitación, la situación es la siguiente:

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚM.
Expedientes finalizados (resolución expresa)	188
Expedientes en tramitación	15
Expedientes resueltos por silencio administrativo	30
TOTAL	233

Expedientes segundo o seu estado de tramitación



Tipo de información solicitada:

A información solicitada es de distinta naturaleza y van desde informaciones:

- a). Información institucional, organizativa y de planificación: 20
- b). Información sobre relaciones con la ciudadanía: 1
- c). Información de relevancia jurídica: 30
- d). Información en materia de personal: 38
- e). Información económica, presupuestaria y estadística: 8
- f). Información en materia patrimonial: 1
- g). Información en materia de contratación pública: 14
- h). Información sobre convenios: 6
- i). Información sobre encomiendas de gestión: 0
- j). Información sobre subvenciones: 16
- k). Información sobre ordenación del territorio e del medio ambiente: 44
- l). Otra información: 55”

ANEXO 2º: Informe sobre el proyecto de decreto del registro de convenios.

En el informe se contienen muchos criterios de interpretación de la ley, como señalamos. El contenido del informe es el siguiente:

“1. Solicitud de informe preceptivo

En el informe se contienen muchos criterios de interpretación de la ley, como señalamos. El contenido del informe es el siguiente:

“1. Solicitud de informe preceptivo

El día 2 de enero de 2017 tuvo entrada en el Valedor do Pobo, como Comisionado da Transparencia de Galicia, escrito de la Secretaría General Técnica da Vicepresidencia y Consellería da Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, en el que solicita que sea emitido informe sobre el proyecto de decreto por el que se regula el registro de convenios del sector público autonómico de Galicia, que aporta.

2. Competencia del Comisionado da Transparencia y objeto del informe

O presente informe se evacúa en aplicación de lo previsto en el art. 32.3.d) de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, que señala que “el Comisionado de la Transparencia ejercerá las siguientes funciones: ...d) Emitir informe, con carácter previo a su aprobación, sobre proyectos de ley o de reglamentos en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión da Transparencia”. El mismo artículo, puntos 2 y 3, señala que “se crea el Comisionado de la Transparencia y se le atribuyen sus funciones al Valedor do Pobo (1). El Comisionado da Transparencia es el órgano independiente de control del cumplimiento de las obligaciones comprendidas en este título por parte de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación (2).

Así pues, le corresponde a la Valedora do Pobo, como Comisionada da Transparencia, la emisión del presente informe, que se trasladará a la Comisión de Transparencia prevista en el art. 33 da Ley 1/2016, para que sea oída sobre o su contenido.

Dado que la función del Comisionado da Transparencia de Galicia se refiere exclusivamente al control del cumplimiento de los deberes en materia de transparencia por parte dos sujetos incluidos en el ámbito da ley, el informe se limitará a evaluar los aspectos del proyecto relativos a dicha materia, sin entrar a valorar cualquier otro.

3. Antecedentes

Como antecedentes se aporta el propio proyecto, que consta de un preámbulo, 10 artículos, dos disposiciones adicionales, una derogatoria y dos finales, y de la memoria justificativa firmada por la titular da Dirección Xeral de Relacions Institucionais e

Parlamentarias.

a) Preámbulo.

Segundo lo establecido en su preámbulo, la materia se regulaba anteriormente por el Decreto 229/2002, de 4 de julio, sobre el funcionamiento del Registro de Convenios que celebre la Xunta de Galicia, organismos autónomos y entes de derecho públicos dependientes de ella como un archivo público adscrito al departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de relaciones institucionales. Posteriormente, el Decreto 126/2006, de 20 de julio, actualmente en vigor, derogó el decreto anterior, dándole una perspectiva más amplia al Registro de Convenios de la Xunta de Galicia.

La entrada en vigor de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, implicó el establecimiento de deberes de difusión de determinada información pública a través de internet, y concretamente también en materia de convenios.

En el campo gallego, la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, establece en su artículo 15, dentro de la publicidad activa y como deber específico de información sobre convenios, el deber de la Xunta de Galicia, a través de la consellería competente en materia de administraciones públicas, de mantener un registro de convenios público y accesible en el cual la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y las entidades instrumentales de su sector público hagan pública la información prevista en la normativa básica en materia de transparencia. Asimismo, se establece el deber de publicar tanto la información sobre los convenios exigida por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, como el texto del convenio y la correspondiente memoria justificativa.

b) Memoria justificativa

La memoria justificativa señala que la demanda de una mayor transparencia en la actuación administrativa se traduce en una intensa actividad normativa, tanto a nivel estatal como autonómico, que busca satisfacer adecuadamente esa demanda.

La ley gallega establece deberes de publicidad activa adicionales a las de la normativa básica estatal, entre otras, en materia de convenios. El artículo 15 establece el deber de publicar, además de la información sobre los convenios exigida por la normativa básica en materia de transparencia, una relación de los convenios suscritos referida al cuatrimestre anterior. Dicha publicación se efectuará en el Diario Oficial de Galicia por parte de cada consellería o entidad, dentro de los primeros veinte días de los meses de enero, mayo y septiembre de cada año. A su vez, se establece el deber de publicar el texto del convenio y la correspondiente memoria justificativa. Finalmente, el artículo preceptúa que cuando los convenios impliquen deberes económicos para la Hacienda autonómica o para las

entidades públicas instrumentales integrantes del sector público autonómico de Galicia, se señalarán con claridad el importe de estas, el objeto del convenio y la persona o entidad destinataria.

También es necesaria la confidencialidad de determinada información que pueda figurar en los convenios, a la vista de los límites al ejercicio de la transparencia.

El Decreto 72/2013 (estructura orgánica de la Vicepresidencia y de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia) atribuye a la Dirección General de Relaciones Institucionales y Parlamentarias la competencia para gestionar el registro de los convenios (artículo 24.g).

El contenido del proyecto y de la memoria justificativa se anexa al presente informe.

4. Tramitación del expediente

No consta la tramitación dada al proyecto, por el que no se valora.

5. Base normativa e rango

El artículo 15 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, establece el deber de publicidad activa de la Xunta de Galicia, a través de la consellería competente en materia de administraciones públicas, consistente en mantener un registro de convenios público y accesible en el cual la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y las entidades instrumentales de su sector público hagan pública la información prevista en la normativa básica en materia de transparencia; y asimismo el deber de publicar tanto la información sobre los convenios exigida por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, como el texto del convenio y la correspondiente memoria justificativa. La disposición última cuarta habilita al Consello da Xunta de Galicia y a las personas titulares de las consellerías competentes por razón de la materia para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y la aplicación de lo establecido en la ley.

El proyecto de norma evaluada tiene rango de decreto, puesto que deriva directamente de la citada ley autonómica y además su materia ya con anterioridad se regulaba por medio de otros decretos, por lo que su derogación o modificación debe hacerse por norma del mismo rango.

6. Marco normativo

El art. 8 de la ley estatal 19/2013, de 19 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, señala en el apartado 1 b) que “los sujetos

incluidos en el ámbito de aplicación de este título (I, transparencia de la publicidad activa) deberán hacer pública, como mínimo, la información relativa a los actos de gestión administrativa con repercusión económica y presupuestaria que se indican a continuación:...la relación de los convenios suscritos, con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, los deberes económicos convenidos. Igualmente, se publicarán los encargos de gestión que se firmen, con indicación de su objeto, presupuesto, duración, deberes económicos y las subcontrataciones que se realicen con mención de los adjudicatarios, procedimiento sucesivo para la adjudicación e importe de la misma.

El artículo 15 de la ley autonómica 1/2016 (*Obligaciones específicas de información sobre convenios*), enmarcado en el Título I (*Transparencia de la actividad pública*) y en su Capítulo II (*Publicidad activa*) prevé: “1. La Xunta de Galicia, a través de la consellería competente en materia de administraciones públicas, mantendrá un registro de convenios público y accesible en el cual los sujetos citados en el artículo 3.1.a) harán pública la información prevista en la normativa básica en materia de transparencia. 2. Además de la información que se debe hacer pública según la normativa básica en materia de transparencia, cada consellería o entidad tendrá que remitir para su publicación en el Diario Oficial de Galicia, dentro de los primeros veinte días de los meses de enero, mayo y septiembre de cada año, una relación de los convenios suscritos referida al cuatrimestre anterior. Al otro lado del texto del convenio, deberá hacerse pública la correspondiente memoria en la cual se justifique la utilización de esta figura. 3. Cuando dichos convenios impliquen deberes económicos para la Hacienda autonómica o para las entidades públicas instrumentales integrantes del sector público autonómico de Galicia, se señalarán con claridad el importe de estas, el objeto del convenio y la persona o entidad destinataria”.

Como señalamos, a nivel reglamentario y con carácter previo a las leyes de transparencia citadas, el registro autonómico de convenios se creó y se reguló por los decretos 229/2002 y 126/2006, este último en vigor y que derogó el anterior.

7. Observaciones sobre el proyecto

a) Artículo 1. *Objeto*.

“Este decreto tiene por objeto regular el Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia, su funcionamiento, organización y el procedimiento de acceso.

El Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia es un servicio público y accesible en el cual figuran todos los convenios suscritos por la Xunta de Galicia y por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia con otras Administraciones públicas o con otros entes de derecho público o privado.”

La regulación de este registro deriva de lo previsto en el art. 15.1 de la ley autonómica 1/2016, que como ya señalamos preceptúa que la Xunta de Galicia, a través de la consellería competente en materia de administraciones públicas, mantendrá un registro de convenios público y accesible en el cual los sujetos citados en el artículo 3.1. la harán pública la información prevista en la normativa básica en materia de transparencia.

Al tiempo se prevé el deber general de publicidad activa derivada de la legislación básica (arts. 6 y ss. ley 19/2013), materializada a través de los instrumentos correspondientes, fundamentalmente el Portal de Transparencia; y por medio de la normativa autonómica se prevé la publicidad periódica de la relación de convenios, que debe darse también por medio del DOG, y que los convenios que comporten deberes económicos dejarán constancia del importe, el objeto y los destinatarios.

Por tanto, en Galicia la normativa de transparencia establece diferentes niveles de transparencia en materia de convenios: -El deber general de transparencia activa de los convenios. -El deber específico relativo a su registro público. -La publicidad mediante el DOG.

b) Artículo 2. *Adscripción orgánica y funcional.*

“El Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia, depende orgánica y funcionalmente del centro directivo de la Xunta de Galicia competente en materia de relaciones institucionales”.

Debe matizarse que de acuerdo con la ley autonómica 1/2016 (art. 15), el deber de mantener el registro debe materializarse por la Xunta de Galicia “a través de la consellería competente en materia de administraciones públicas”. El decreto regulador de estructura orgánica de la consellería competente atribuye la materia a la Dirección General de Relaciones Institucionales y Parlamentarias. Este tipo de normas se relacionan con la capacidad de autoorganización de la administración y cuentan con un cierto grado de contingencia. Por eso, pueden utilizarse los propios términos de la ley, concretados mediante el decreto de estructura, como vemos, o bien mantener la redacción actual, lo que obligaría a que en un eventual cambio organizativo se prevea adecuadamente la modificación simultánea del decreto regulador del registro de convenios, de ser preciso

por quedar el órgano de la adscripción actual al margen de la consellería competente en materia de administraciones públicas.

c) *Artículo 3. Organización del Registro.*

“Los convenios inscritos en el Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia se adscriben a alguna de las siguientes secciones: a) Sección primera: órganos constitucionales, Administración general del Estado y entidades dependientes. b) Sección segunda: órganos estatutarios autonómicos, Administración autonómica y entidades dependientes. c) Sección tercera: Administración local y entidades dependientes. d) Sección cuarta: otras Administraciones Públicas independientes de las de base territorial y entidades privadas. e) Sección quinta: intradministrativos del sector público autonómico gallego.

La adscripción de un convenio a una o varias de las secciones anteriores vendrá determinada por la tipología de las partes convenientes ajenas a las pertenecientes al sector público autonómico gallego, excepto en el caso de la letra e)”.

La disposición de los convenios por la orden mencionada permite su mejor sistematización y facilita su busca, por lo que representa una mejora acorde con el principio de acceso fácil (art. 5.5 de la ley 19/2013), uno de los parámetros de mayor relevancia a la hora de valorar la realización de la transparencia y su efectividad. El sobredimensionamiento artificial de los datos y la falta de orden o sistemática para su busca equivalen a la disminución e incluso a la falta de transparencia.

d) *Artículo 4. Actos inscribibles, contenido de la inscripción y accesibilidad*

“1. Serán objeto de inscripción en el Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia todos los convenios firmados por la Administración general de la Xunta de Galicia y/o por las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia entre ellas o con otras Administraciones públicas o con otros entes de derecho público o privado.

Asimismo, serán objeto de inscripción las prórrogas, las adendas y los acuerdos de resolución de los convenios.

2. A los efectos de este decreto, se entenderá por convenio el acuerdo de voluntades con efectos jurídicos adoptado por escrito entre la Administración autonómica gallega y/o las entidades instrumentales de su sector público entre ellas o con las restantes Administraciones Públicas, los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de ellas, las Universidades públicas, o con sujetos de derecho

privado, siempre que todas las partes posean personalidad jurídica propia y diferenciada, lo suscriban en un plano de igualdad, por existir intereses convergentes en la consecución de fines comunes, en competencias que les son propias, y cualquiera que sea su denominación, siempre que se encuentren dentro de las tipologías que establece el artículo 47.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de 2015, de Régimen jurídico del sector público.

Quedan excluidos de esta definición y, por lo tanto, no serán objeto de inscripción en el Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia los Protocolos Generales de Actuación o instrumentos similares que comporten meras declaraciones de intención de contenido general o que expresen la voluntad de las Administraciones y partes firmante para actuar con un objetivo común, siempre que no supongan la formalización de compromisos jurídicos concretos y exigibles, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de 2015, de régimen jurídico del sector público.

3. En la ficha que se abra por cada convenio figurarán los datos más relevantes del mismo, a los que se refiere el artículo 9.5 de este decreto, así como los de sus adendas, prórrogas y resoluciones, que serán accesibles a la ciudadanía, en todo caso, en la web del Portal de la Transparencia y Gobierno Abierto sin necesidad de solicitud previa”.

4. A los efectos de mantener el registro debidamente actualizado, la persona responsable del mismo podrá solicitar información sobre la vigencia de los convenios en cualquier momento”.

En el artículo se trata el ámbito objetivo del decreto, esto es, que se considerará convenios a sus efectos. La definición es amplia, no deja espacio para las exclusiones indebidas o las dudas y es acorde con la normativa.

Las exclusiones resultan justificadas, puesto que se refieren a los protocolos de actuación o instrumentos que sean meras declaraciones de intención de contenido general o que expresen la voluntad de las Administraciones y partes firmante para actuar con un objetivo común, con el condicionante básico de que “no supongan la formalización de compromisos jurídicos concretos y exigibles, de acuerdo con la normativa (Ley 40/2015, de 1 de octubre de 2015, de Régimen jurídico del sector público).

Las fichas en las que se materialice el registro contendrán los datos más relevantes del convenio, especificados en el art. 9.5 del proyecto, y sus adendas, prórrogas y resoluciones. Ese contenido esencial de los convenios incluye: el título del convenio, las entidades convenientes, el objeto, el número de registro, la fecha de firma, las cuantías allegadas por la Administración general de la Xunta de Galicia o las entidades

instrumentales de su sector público, las cantidades allegadas por las restantes entidades conveniantes, importe de los deberes económicos para la Hacienda autonómica o para las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia, persona o entidad destinataria de las mismas y período de vigencia del convenio. Ese contenido responde a las exigencias de la normativa básica, que define los contenidos esenciales, y lo mejora, al establecer otros aspectos complementarios de relevancia.

Además de la presencia de los datos en el registro y de sus consecuencias, el proyecto también menciona de forma adecuada que en todo caso serán publicados en la web del Portal de la Transparencia y Gobierno Abierto sin necesidad de solicitud previa, lo que resulta del deber de transparencia activa prevista en la normativa estatal básica y en la gallega, siendo en este caso el registro un instrumento añadido de publicidad, posible acceso y sistematización.

e) *Artigo 5. Consentimiento a la publicidad del convenio*

“1. La firma de un convenio tramitado por la Administración General de la Comunidad Autónoma de Galicia o por las entidades instrumentales de su sector público implica, para las personas que lo firman, su consentimiento para que el contenido íntegro del convenio y sus datos personales que figuren en él puedan ser objeto de publicidad, de acuerdo con lo previsto en la legislación básica estatal sobre transparencia y en la legislación gallega sobre esa misma materia. Ese consentimiento deberá recogerse de manera explícita.

2. En caso de que el texto del convenio contenga materias contempladas en el artículo 14 y siguientes de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, como límites al derecho de acceso a la información pública, esos contenidos serán expurgados de la copia del convenio que se dé a la publicidad activa. En dicha copia del convenio deberá hacerse referencia a su supresión, por ser una excepción al deber de publicidad íntegra del texto del convenio.

3. Los datos de terceras personas que no sean firmantes del convenio no se harán públicos en el mismo y se trasladarán a un documento anexo, limitándose el convenio a mencionar la existencia del anexo como parte integrante del convenio a los efectos de información pública, con una sucinta mención a su contenido, pero sin revelar esos datos.

Como excepción a lo anterior, cuando se trate de personas perceptoras de las prestaciones económicas que se establezcan en el convenio, la referencia a ellas se podrá realizar en el propio convenio, limitándose a su nombre y apellidos y a los importes de las prestaciones económicas que les correspondan.

Serán de aplicación, en todo caso, los límites al derecho de acceso derivados de la normativa en materia de protección de datos personales. De este modo, cuando la información del Registro contenga datos especialmente protegidos, su publicidad sólo se llevará a cabo después de la disociación de estos”.

-Se establece un sistema para prever la inclusión de los datos personales de los que participan activamente en los convenios, que por el hecho de firmar el mismo manifiestan también su consentimiento para que los datos personales figuren en él y puedan ser objeto de publicidad, de acuerdo con lo previsto en la legislación básica y gallega sobre transparencia (“Ese consentimiento deberá recogerse de manera explícita”).

El consentimiento obligado respecto a todos los datos personales de los firmantes, sin matices, no debería darse, puesto que puede referirse a datos accesorios o prescindibles. Los datos identificativos y no accesorios deben incluirse en todo caso, salvo que prevalezca la protección de datos, y para eso no resulta preciso consentimiento expreso, sino que se presupone, como sucede en cualquier análisis de publicidad activa el acceso a la información (aunque puede servir de garantía añadida).

En cambio, los accesorios deben ser objeto de ponderación, sin que resulte acorde con la normativa de transparencia y protección de datos exigir incondicionalmente su presencia a través de consentimiento necesario, lo que hace el apartado 1.

Lo que indicamos respecto de los datos accesorios es aplicable en mucha mayor medida a los datos especialmente protegidos de cualquier tipo (art. 7.2 y 3 LOPD), puesto que resulta posible el consentimiento del afectado para su publicación, pero esta no es necesaria u obligada, más bien al contrario.

Resulta complicada a interpretación adecuada del apartado 1 en su redacción actual, según los criterios señalados.

-El apartado 2 deber a expurgar las materias afectadas por los límites establecidos en la legislación básica, contenidos en los arts. 14 y ss. El problema de interpretación de este apartado deriva de mezcla de los diferentes límites, especialmente los materiales o genéricos del art. 14 (seguridad nacional, seguridad pública, medio ambiente “), y los relativos a los datos personales del art. 15. El apartado parece querer referirse la aplicación de los límites del art. 14, y en esos casos parece razonable que los datos se expurguen de la copia del convenio y que se haga referencia a su supresión por ser una excepción al deber de publicidad íntegra del texto del convenio.

Por el contrario, cuando se trata de límites referidos a los datos personales (al margen de la confusión ya tratada, derivada de la mención obligada de ellos por el consentimiento

expreso que prevé el apartado 1), estos se establecen en el art. 15 de la ley básica y tienen una configuración legal y unos fines ciertamente diferenciados de los contenidos en el art. 14. Sin embargo, cuando aparezcan datos de carácter personal el proyecto prevé genéricamente que sean expurgados de la copia del convenio, puesto que no hace diferenciación entre lo art. 14 y el 15 (arts. 14 y ss., señala).

Los límites genéricos previstos en el art. 14 normalmente dan lugar a la disociación de partes materiales de los contenidos e incluso a la denegación de acceso; por su parte, los límites relacionados con los datos personales dependen de su tipo y de la ponderación de los derechos e intereses, de acuerdo con lo previsto en el art. 15 y en la LOPD. Por tanto, el tratamiento de los dos límites, los del art. 14 y los del art. 15, es muy diferente.

Dentro del art. 15 (límites en razón de los datos personales) se diferencian determinadas categorías de datos personales y se establecen regímenes varios para evaluar la pertinencia de su publicidad activa y el derecho de acceso a información. Sin embargo, estas diferenciaciones no se recogen en el apartado 2 del proyecto, donde se mezclan todos los datos personales y se prevé su expurgo (disociación) sin tener en cuenta su diferente régimen jurídico respecto a la publicidad e incluso las previsiones contrarias en unos casos y en otros.

Los datos meramente identificativos relacionados con la organización, funcionamiento y actividad del órgano deben publicarse con carácter general, mientras que la publicidad de los datos especialmente protegidos (art. 7 LOPD) dependerá, según los casos, del consentimiento expreso, de que el interesado los hubiera hecho públicos con anterioridad, o de la previsión expresa de una norma con rango de ley. Y con los datos personales que no sean de carácter institucional u organizativo y tampoco especialmente protegidos, habrá que realizar una ponderación entre el interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparecen en la información, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal (test del daño y test del interés; art. 15.4 de la ley básica).

Así, los datos accesorios, como el DNI, o las rúbricas o firmas gráficas, no son especialmente protegidos, por lo que debe darse la ponderación para determinar su publicidad, e incluso debe valorarse el consentimiento o no del afectado a través del ejercicio de buenas prácticas, como viene haciéndose.

La previsión del apartado 2, que también afecta a los datos personales, es demasiado genérica para aclarar la limitación que debe darse al principio general recogido en el apartado 1 (que se incluyan todos), y por lo contrario parece amplia a la hora de eliminar

de forma mecánica datos personales que sí podrían contenerse en beneficio del interés público de la publicidad (que se expurguen todos los límites).

La evaluación del contenido de datos de carácter personal en la información debe realizarse diferenciando sus categorías y en la mayor parte de los casos realizando la ponderación mencionada.

Como primera corrección implícita de lo anterior debemos contar con que el proyecto de decreto estará sometido a un régimen interpretativo que necesariamente tiene como premisa su concordancia con las leyes de la materia. Además, al margen de la literalidad del art. 5.1 y 2, que genera las objeciones que tratamos, el proyecto también prevé, en el propio art. 5.3 *in fine*, que “serán de aplicación, en todo caso, los límites al derecho de acceso derivados de la normativa en materia de protección de datos personales”, y en la Disposición adicional segunda (límites al derecho de acceso) que “la publicidad y el acceso por la ciudadanía a los datos del Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia regulado en este decreto se efectuará en los términos y condiciones establecidas por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y por la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, y estará sometido a las previsiones que contiene la normativa en materia de protección de datos”.

No es adecuada la previsión como límite del 5.3 *in fine*, puesto que se encuentra incardinada en el apartado referido en exclusiva a la mención de terceros no firmantes. Sería más adecuado o bien convertirlo en otro apartado o bien suprimirlo, puesto que la salvaguarda de la disposición adicional segunda es más general y aunque su sistemática no es óptima, sí al menos es mejor que la del art. 5.3 *in fine*.

La mención a los límites legales en materia de datos personales y la necesidad de interpretar el art. 5.1 y 2 del proyecto en el marco de las leyes de transparencia garantizan en primera instancia la aplicación de esos límites de la publicidad. Sin embargo, eso no parece razón suficiente para mantener la redacción actual, que promueve cierta confusión.

-En lo relativo al apartado 3, la restricción que se prevé para los datos de las llamadas “terceras personas” o no firmantes (no se harán públicos y se trasladarán a un documento anexo) parece excesiva respecto del principio de plena transparencia. Descartar de plano la mención de sus datos no es adecuado, al menos en todos los casos, como se hace en el proyecto. Su inclusión (aunque sea meramente identificativa) puede resultar de interés para la efectividad plena del principio de transparencia (art. 2.a de la

ley gallega 1/2016 y art. 5 de la ley 19/2013). A este respecto a ley gallega señala que el principio de transparencia obliga a que toda la información pública sea accesible y relevante. Toda persona tiene acceso libre y gratuito a ella, “con las únicas excepciones previstas en la ley”, lo que no se corresponde con la limitación extensiva o absoluta prevista para las “terceras personas”.

Su mención identificativa y la inclusión de otros datos personales hubiera debido darse siguiendo las reglas previstas en la normativa de transparencia y protección de datos, básicamente, como señalamos, diferenciando el tipo de dato de que se trate y su diferente grado de protección y, en el caso de ser común, mediante la correspondiente ponderación suficientemente razonada entre el interés en la divulgación y los derechos de los afectados (art. 15.3 de la ley 19/2013).

Por eso, como redacción alternativa se propone la siguiente, o cualquier otra que salve adecuadamente las observaciones hechas:

1. La firma de un convenio tramitado por la Administración General de la Comunidad Autónoma de Galicia o por las entidades instrumentales de su sector público implica, para las personas que lo firman, su consentimiento para incluir los datos personales estrictamente necesarios para identificarlas, para lo cual se presupone su consentimiento. Los demás datos de carácter personal tendrán publicidad según lo previsto en la legislación básica estatal y gallega sobre transparencia.

2. En caso de que el texto del convenio contenga otras materias que sean límites de la publicidad contemplados en la legislación básica estatal y en la legislación gallega sobre transparencia, esos contenidos serán expurgados de la copia del convenio que se dé a la publicidad activa si procede de acuerdo con la ponderación que corresponda en aplicación de la citada legislación. En dicha copia del convenio deberá hacerse referencia a su supresión, por ser una excepción al deber de publicidad íntegra del texto del convenio, salvo en el caso de tratarse de sencilla disociación de datos personales que pueda apreciarse en el texto.

3. Los datos de terceras personas que no sean firmantes del convenio se harán públicos en el mismo, salvo en los casos de disociación previstos en la normativa básica estatal y gallega en materia de transparencia. Los datos disociados se trasladarán a un documento anexo, limitándose el convenio a mencionar la existencia del anexo como parte integrante del convenio a los efectos de información pública, con una sucinta mención a su contenido, pero sin revelar esos datos.

f) Artículo 6. *Informe potestativo*

“1. Sin perjuicio de los demás informes que en la tramitación del convenio sean procedentes, los departamentos de la Xunta de Galicia así como las entidades instrumentales de su sector público, una vez elaborado el proyecto de convenio y acordado su texto con la otra parte o partes firmantes, podrán remitir dicho proyecto al Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia para solicitar la emisión de un informe que tendrá como objeto verificar la existencia de convenios inscritos en el registro cuyo contenido pueda coincidir con el que se pretende suscribir, evitando la concurrencia de duplicidades.

2. El informe se emitirá en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción por el órgano competente, pudiendo continuarse con la tramitación en el caso de no emitirse en el referido plazo”.

No afecta a la materia sobre la que se informa.

g) *Artículo 7. Remisión de documentación al Registro*

“1. Los departamentos y entidades instrumentales del sector público autonómico gallego remitirán al Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia un ejemplar de los convenios a los que se refiere el artículo 1 de este decreto y de sus modificaciones que firmen. La remisión se efectuará en el plazo de 15 días hábiles desde que la firma del convenio o modificación se verificara.

2. Los convenios o sus modificaciones deberán acompañarse de una certificación emitida por la persona que ejerza la secretaría general, la secretaría general técnica o el centro directivo competente, o por la persona responsable de la entidad pública firmante, en la que se harán constar expresamente los informes a los que fue sometido el convenio y, si es el caso, si fue autorizado previamente por el Consello da Xunta de Galicia.

3. En el mismo plazo, los departamentos y entidades instrumentales referidos remitirán al Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia la documentación que se establezca en las Circulares de la Comisión Interdepartamental de Información y Avaliación”.

No afecta a la materia sobre la que se informa.

h) *Artículo 8. Verificación y subsanación de la documentación*

“1. La persona responsable del Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia verificará la documentación, recaudando la subsanación de aquella que sea incompleta o errónea.

2. Las personas que, por parte de los departamentos y las entidades firmantes de los convenios, asuman su remisión al Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia son responsables de la veracidad, integridad y exactitud de la información que remitan para su publicación, y de que tanto los convenios como los documentos que los acompañen respondan a los requerimientos establecidos.

Cuando entre la documentación a aportar existan contenidos que deban dissociarse a fin de no transgredir los límites del derecho a la información pública que establecen los artículos 14 y siguientes de la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, las personas referidas deberán proceder, previamente a la remisión, a dissociar tales contenidos”.

Ya tratado con ocasión del comentario del art. 5, en el que se refiere al apartado 2 *in fine*.

i) Artículo 9. *Publicación y acceso a la información pública de los convenios*

1. La persona responsable del Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia procederá a la publicación del texto íntegro o depurado de los convenios firmados con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, así como de la memoria en la que se fundamente el empleo de dicha figura, a fin de que la información sea accesible para la ciudadanía desde el Portal de la Transparencia y Gobierno Abierta.

2. Previa solicitud, que deberá ser evaluada en cada caso por la persona responsable del Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia de acuerdo con lo establecido en la normativa básica que regula el acceso a la información pública, se podrá obtener una copia íntegra o depurada de los convenios firmados con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno.

3. Igualmente, se podrán solicitar y obtener, en su caso, por el procedimiento referido en el párrafo precedente, copias de los anexos -excepto de los señalados en el artículo 5.3-, de las prórrogas, de las adendas y de los acuerdos de resolución de todos los convenios, con independencia de la fecha de su firma.

4. Las peticiones deberán ser individualizadas, sin que quepa formular solicitudes genéricas o en masa del conjunto de los convenios inscritos en el registro.

5. La información sobre el contenido esencial de los convenios, directamente accesible desde el Portal de la Transparencia y Gobierno Abierto, incluirá: el título del convenio, las entidades convenientes, el objeto, el número de registro, la fecha de firma, las cuantías aportadas por la Administración general de la Xunta de Galicia o las entidades

instrumentales de su sector público, las cantidades aportadas por las restantes entidades conveniantes, importe de los deberes económicos para la Hacienda autonómica o para las entidades instrumentales del sector público autonómico de Galicia, persona o entidad destinataria de las mismas y período de vigencia del convenio.

6. Cada consellería o entidad tendrá que remitir para su publicación en el Diario Oficial de Galicia, dentro de los primeros veinte días de los meses de enero, mayo y septiembre de cada año, una relación de los convenios suscritos referida al cuatrimestre anterior. La publicación se efectuará en la sección de Otras disposiciones del Diario Oficial de Galicia.

Cuando dichos convenios impliquen deberes económicos para la Hacienda autonómica o para las entidades instrumentales integrantes del sector público autonómico de Galicia, se señalarán con claridad el importe de estas, el objeto del convenio y la persona o entidad destinataria”.

--El registro hará que se dé la publicación del texto íntegro o depurado de los convenios firmados con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 1/2016, la ley gallega, y de la memoria en la que se fundamente el empleo de dicha figura, a fin de que la información sea accesible para la ciudadanía desde el Portal de la Transparencia. Como vemos, la publicación íntegra resulta un plus respecto de la publicidad de los elementos esenciales prevista en la normativa básica. El acceso íntegro mediante publicidad activa se ciñe a los convenios posteriores a la entrada en vigor de la ley gallega. Por su parte, los anteriores podrán ser conocidos con las mismas condiciones (integridad y depuración que corresponda de acuerdo con la ley) mediante la correspondiente solicitud de acceso a la información pública, que resulta un derecho subjetivo y cuenta con la garantía añadida de la posible interposición del recurso administrativo substitutivo ante un órgano independiente de la administración actuante.

-El mismo medio (derecho de acceso previa solicitud) se habilita para los anexos, las prórrogas, las adendas y los acuerdos de resolución de los convenios, con independencia de la fecha de firma. Sin embargo, en lo relativo estos contenidos, parte substantiva de los convenios, el apartado 3 señala la excepción referida en el art. 5.3 del proyecto, esto es, los datos personales de “terceras personas” (no firmantes) “no se harán públicos” y “se trasladarán a un documento anexo, limitándose el convenio a mencionar la existencia del anexo como parte integrante del convenio a los efectos de información pública, con una sucinta mención a su contenido, pero sin revelar esos datos”. A esta nueva mención restrictiva en cuanto a transparencia de los datos de “terceras personas” le es aplicable en su integridad la objeción contenida en el comentario del art. 5.3 del proyecto.

-Además, el apartado 3 habilita el acceso rogado a esos contenidos del convenio, lo que implica que no tendrán publicidad activa. Sin embargo, los anexos -excepto los del artículo 5.3- y los demás elementos citados, por ser parte sustantiva de los convenios, deberían ser objeto de publicidad activa cuando se refieran a convenios posteriores a la entrada en vigor de la ley gallega, de la misma forma que la prevista en el apartado 1.

-El apartado 4 requiere que las peticiones (solicitudes de acceso, o incluso de identificación o concreción de su ubicación en el Portal de Transparencia) sean “individualizadas, sin que quepa formular solicitudes genéricas o en masa del conjunto de los convenios inscritos en el registro”. Esta restricción puede considerarse acorde con la normativa de transparencia siempre y cuando se interprete el término “individualizadas” de forma amplia, identificándolo con la no apreciación de la limitación (en realidad causa de inadmisión) del art. 18 y) de la ley 19/2013, que prevé que se inadmitirán a trámite mediante resolución motivada las solicitudes “que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de esta ley”.

Al tratarse de una causa de inadmisión su interpretación debe ser estricta, por lo que la redacción del proyecto puede dar lugar a una aplicación errónea de la normativa de transparencia. Sería conveniente (no estrictamente necesario, en el caso de una adecuada interpretación) una redacción alternativa, que sustituya la expresión “individualizadas” por “que no sean manifiestamente repetitivas o tengan carácter abusivo no justificado con la finalidad de la normativa de transparencia”. Una vez aprobado el decreto el presente informe no tendrá efectos en la interpretación del mismo, por lo que la mejor opción parece la modificación del texto.

-El apartado 5 ya fue objeto de comentario cuando se hizo el del art. 4.3. Sin embargo, en este caso se indica que el contenido esencial debe publicarse a través del Portal de Transparencia, que en realidad debe contener el convenio completo, sus variaciones o anexos, con la excepción del art. 5.3, y las memorias, como tratamos en el siguiente párrafo. Por tanto, ese contenido esencial que debe publicarse en el Portal debe entenderse a modo de resumen o índice, sin perjuicio de que se publique también el contenido amplio antes indicado.

-El apartado 6 es derivación de lo previsto en el art. 15.2 de la ley gallega, que prevé que “además (de la información pública), cada consellería o entidad tendrá que remitir para su publicación en el Diario Oficial de Galicia, dentro de los primeros veinte días de los meses de enero, mayo y septiembre de cada año, una relación de los convenios suscritos referida al cuatrimestre anterior. Al otro lado del texto del convenio, deberá hacerse pública la correspondiente memoria en la cual se justifique la utilización de esta figura”. Se trata de una obligación de publicidad específica de carácter añadido a las obligaciones

contempladas en la normativa básica; se hace a través de un medio diferente de lo previsto con carácter general para la publicidad activa, o DOG.

El decreto no especifica el contenido de la publicación en el DOG. Del previsto en el art. 15.2 de la ley parece desprenderse la necesidad de hacer público en el DOG el texto (completo) del convenio y la memoria en la cual se justifica la utilización de la figura, puesto que ambas previsiones (deber de publicar la relación de los convenios en el DOG, y de publicar su texto y la memoria) se dan en el mismo apartado y con separación de un punto y sucesivo, lo que indica el enlace de sus contenidos. Sin embargo, también puede interpretarse que el deber relativo al texto completo del convenio y la memoria (art. 15.2 *in fine*) se refiere a la publicidad activa común, esto es, la que se hace en el Portal de Transparencia, lo que descartaría la necesidad de publicación completa a través del DOG; en él bastaría la relación, como señala el proyecto de decreto. Es más, la publicidad amplia (texto completo y memoria) es conveniente hacerla al menos en el medio más significativo y sistemático en materia de transparencia, el Portal.

-El apartado 6 *in fine* prevé que cuando los convenios impliquen deberes económicos para la Hacienda autonómica o para las entidades instrumentales integrantes del sector público autonómico de Galicia, se señalarán con claridad el importe de estas, el objeto del convenio y la persona o entidad destinataria, lo que también es derivación directa de la ley gallega, en concreto del art. 15.3. En este caso no existen diferencias entre el texto de la ley y el del proyecto.

Se propone la siguiente redacción de los apartados 1, 2, 3 y 4 (se suprimiría uno), o cualquier otra en el mismo sentido:

1. La persona responsable del Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia procederá a la publicación del texto íntegro o depurado de los convenios firmados con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, y de sus anexos -excepto los señalados en el artículo 5.3-, de las prórrogas, de las adendas y de los acuerdos de resolución, así como de la memoria en la que se fundamente el empleo de la figura, a fin de que la información sea accesible para la ciudadanía desde el Portal de la Transparencia y Gobierno Abierto.

2. Previa solicitud, que deberá ser evaluada en cada caso por la persona responsable del Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia de acuerdo con lo establecido en la normativa básica que regula el acceso a la información pública, se podrá obtener una copia íntegra o depurada de los convenios firmados con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, así

como de sus anexos -excepto los señalados en el artículo 5.3-, prórrogas, addendas y acuerdos de resolución.

3. (Se prescinde del anterior apartado 3; la propuesta sustituye al 4 anterior) Las peticiones no serán manifiestamente repetitivas o de carácter abusivo no justificado con la finalidad de la normativa de transparencia, genéricas o formuladas en masa del conjunto de los convenios inscritos en el registro.

j) Artículo 10. Certificados de los convenios

“La persona responsable del Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia podrá emitir certificaciones sobre los datos contenidos en este.

Las peticiones deberán ser individualizadas, sin que quepa formular solicitudes de certificados genéricas o en masa del conjunto de los convenios inscritos en el registro”.

No afecta a la materia sobre la que se informa.

Disposición adicional primera. Compatibilidad con el Registro público de ayudas, subvenciones y convenios.

“La actividad y funcionamiento del Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia se realizará sin perjuicio de la que le corresponda al registro regulado en el artículo 44 de la Ley 7/2005, de 29 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2006”.

No afecta a la materia sobre la que se informa.

Disposición adicional segunda. *Límites al derecho de acceso*

“La publicidad y el acceso por la ciudadanía a los datos del Registro de Convenios del Sector Público Autonómico de Galicia regulado en este decreto se efectuará en los términos y condiciones establecidas por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y por la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, y estará sometido a las previsiones que contiene la normativa en materia de protección de datos”.

-Con carácter general ya tratamos este contenido con ocasión del comentario del art. 5 del proyecto. En esta disposición se añade que la publicidad y el acceso por la ciudadanía a los datos del registro “estará sometido a las previsiones que contiene la normativa en materia de protección de datos”, lo que ya estaba contemplado implícitamente mediante

las restricciones o límites previstos en la legislación básica de transparencia y a los que el proyecto se remite, como vemos, aunque con ciertas objeciones.

Disposición transitoria única. Régimen aplicable

“1. Los convenios que se estén tramitando a la entrada en vigor de este decreto se ajustarán a las disposiciones de esta norma.

2. Los convenios tramitados, firmados e inscritos en el Registro de convenios de la Xunta de Galicia con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma mantendrán su numeración y organización”.

No afecta a la materia sobre la que se informa.

Disposición derogatoria. Derogación normativa

“Queda derogado el Decreto 126/2006, de 20 de julio, por el que se regula el Registro de Convenios de la Xunta de Galicia, y aquellas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este decreto”.

No afecta a la materia sobre la que se informa.

Disposición última primera. Habilitación para el desarrollo

“Se faculta a la persona titular de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia para dictar, en el ejercicio de sus competencias, las disposiciones que se requieran para el desarrollo del dispuesto en este decreto”.

No afecta a la materia sobre la que se informa.

Disposición última segunda. Entrada en vigor

“Este decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Galicia”.

No afecta a la materia sobre la que se informa.

Después de oída la Comisión de la Transparencia de Galicia, en su sesión de 25 de enero de 2017, se incluyen las siguientes menciones:

-Por sugerencia de la representante del Consejo Consultivo, se recomienda que se aclare la expresión “otras Administraciones Públicas independientes de las de base territorial”, del art. 3 d).

-Por sugerencia del representante del Consello de Contas, se recomienda abordar en el decreto una previsión similar a la contemplada en el Decreto 103/2016, de 28 de julio, de Registro de Contratos, art. 8.2, con la misma finalidad de colaboración institucional, para que un uso compartido de datos de los convenios por medios telemáticos que simplifique las cargas de remisión de información. La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece el deber de remitir electrónicamente al Consejo de Cuentas los convenios superiores a 600.000 € dentro de los tres meses desde la suscripción, y las modificaciones, prórrogas o variaciones de plazos, alteración de los importes de los compromisos económicos y la extinción de los convenios indicados.

Los criterios y opiniones contenidos en el presente informe se emiten sin perjuicio de cualquiera otros fundados en derecho”.

ANEXO 3: El control de la publicidad activa en los entes locales

La LGALTBG no incluye a los entes locales entre los sujetos a los que se aplica, salvo en cuanto al traslado del recurso contra las resoluciones de las solicitudes de acceso a la información, que se conocen por el Valedor do Pobo, en realidad por la Comisión de la Transparencia adscrita a la institución. Así pues, el Comisionado de la Transparencia (el Valedor do Pobo) no controla la actividad de la administración local en materia de publicidad activa (en las webs municipales o provinciales). Por el contrario, el valedor puede controlar la labor de los entes locales en materia de transparencia a través de su labor ordinaria, es decir, por medio de quejas a instancia de parte, de oficio, recomendaciones e informes al Parlamento de Galicia.

En cualquier caso, la normativa básica en materia de transparencia (los estándares legales de la Ley 19/2013) afectan también a las administraciones locales. Estos suelen cumplirse e incluso mejorarse por muchos ayuntamientos de cierto tamaño; un claro ejemplo de ello es el reconocimiento a los Ayuntamientos de Pontevedra, A Coruña y Ourense por parte de la Asociación Transparencia Pública, según el ranking Dyntra (Dynamic Transparency Index). El desarrollo de su transparencia y la vigilancia de posibles carencias corresponden a los propios ayuntamientos, que pueden hacer uso de su capacidad de autoorganización para este fin.

Sin embargo, la normativa de transparencia parece desconocer la gran diversidad de entes locales y sobre todo la existencia de una mayoría que carecen de medios o no están preparados para este reto (carecen de sede electrónica, de personal cualificado...).

Por ello el esfuerzo de fomento de la transparencia en este tipo de administraciones debe ser aún más intenso. En este sentido la EGAP y otras administraciones están organizando cursos y jornadas de formación para el personal de las administraciones locales gallegas.

La Xunta envió un documento que resume un estudio realizado sobre la materia y elaborado como consecuencia del convenio firmado entre la Vicepresidencia de la Xunta de Galicia y Consellería de Presidencia, Administración Pública y Justicia, la FEGAMP y la Universidad de Vigo para analizar la transparencia a nivel local. Lo transcribimos a continuación:

“Introducción

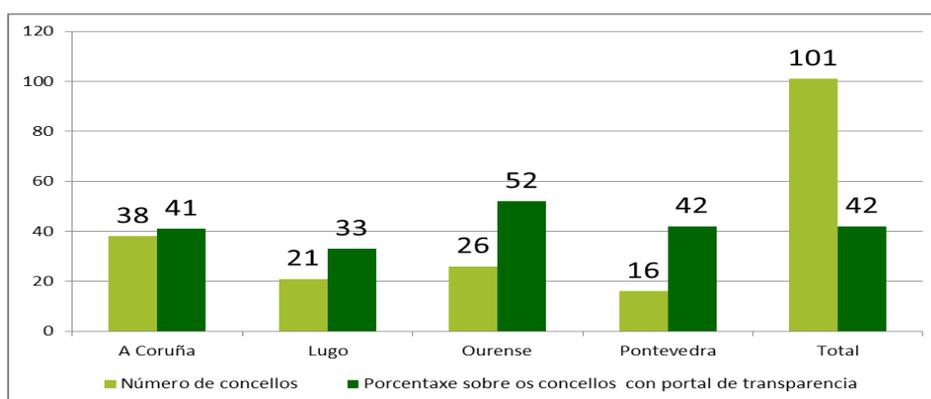
Siguiendo lo dispuesto en el convenio de colaboración entre la Vicepresidencia de la Xunta de Galicia y la Consellería de Presidencia, Administración Pública y Justicia, la FEGAMP y la Uvigo en materia de transparencia a nivel local, a Red Localis presenta un estudio sobre la situación de los portales de transparencia local en Galicia.

Este trabajo permitirá saber en qué estado se encuentra la transparencia a nivel local, ofreciendo una diagnosis sobre el escenario actual.

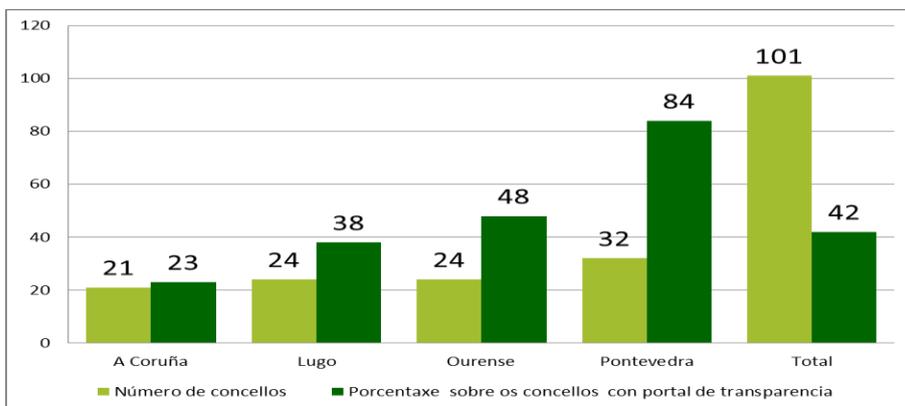
Se hizo una búsqueda de la información de los 313 ayuntamientos gallegos a 31/01/2017.

Exposición de los datos

Distribución provincial de los ayuntamientos que tienen un portal de transparencia



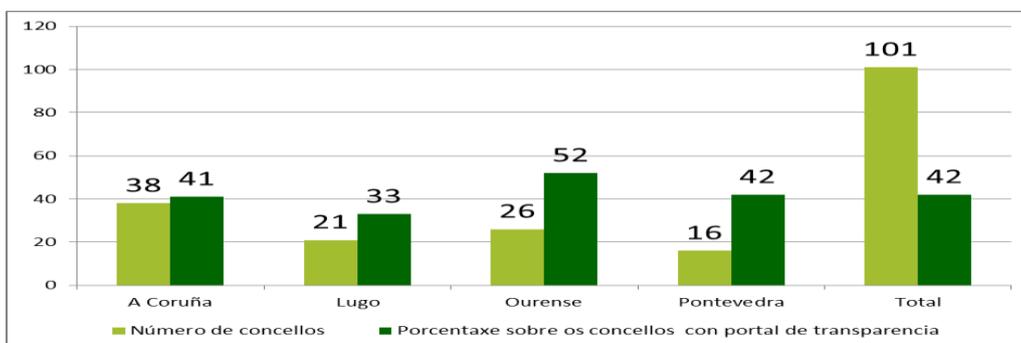
Distribución provincial de los ayuntamientos que tienen un portal de transparencia propio



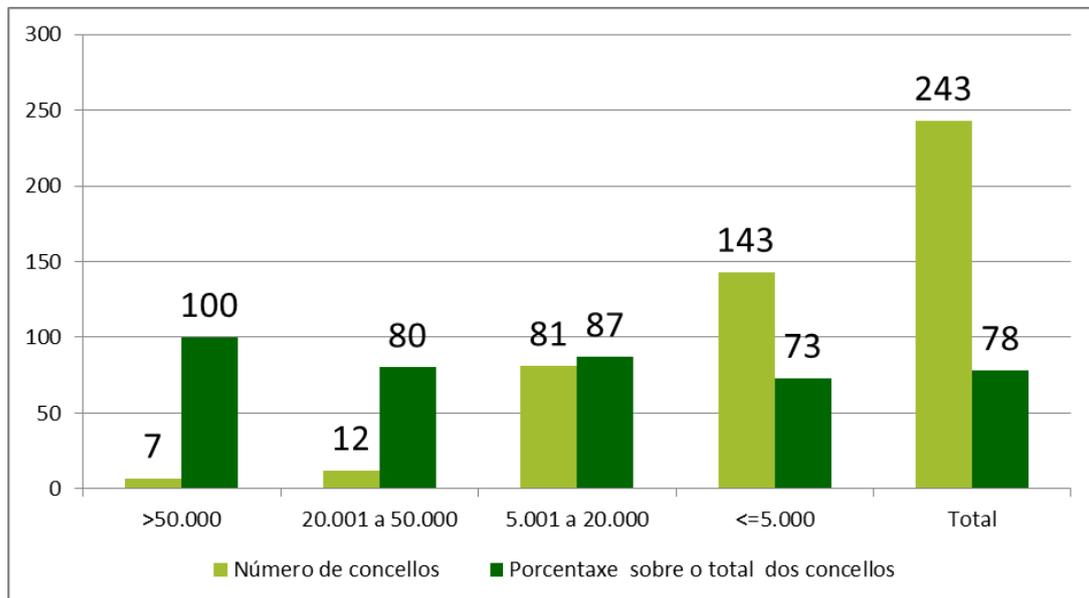
Distribución provincial de los ayuntamientos en función do número de portales de transparencia

	Ningún portal		1 portal		2 portais	
	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos
A Coruña	1	1%	75	81%	17	18%
Lugo	4	6%	49	73%	14	21%
Ourense	42	46%	43	47%	7	8%
Pontevedra	23	38%	36	59%	2	3%
Total	70	22%	203	65%	40	13%

Distribución provincial de los ayuntamientos actualizado su portal de transparencia



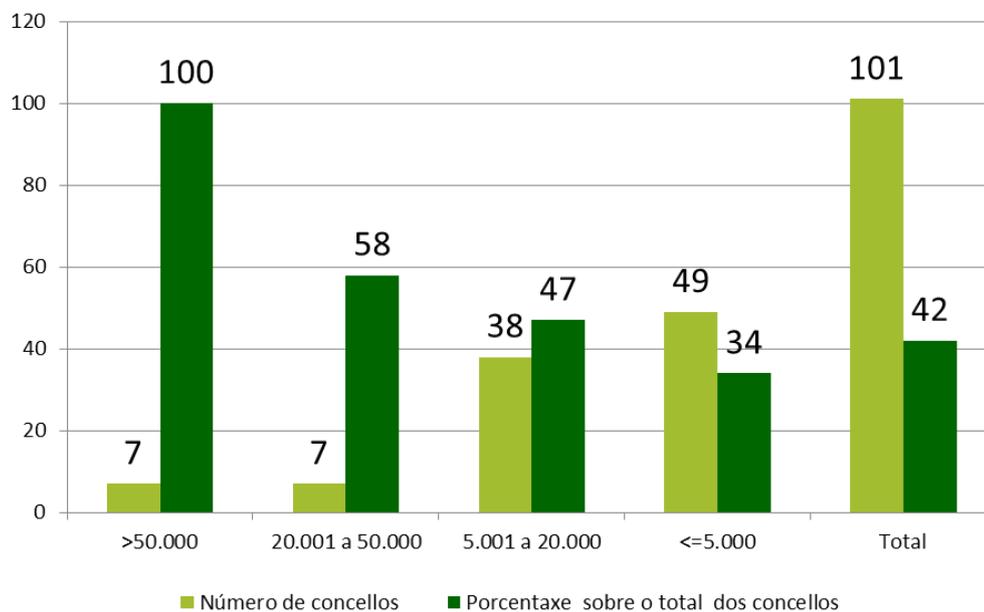
Distribución de ayuntamientos que tienen un portal de transparencia por tamaño de población



Distribución de ayuntamientos que tienen en su web un enlace al portal de transparencia por tamaño de población

Habitantes	Número	Porcentaxe sobre os concellos con portal de transparencia
>50.000	7	100%
20.001 a 50.000	10	83%
5.001 a 20.000	67	83%
<=5.000	105	73%
Total	189	78%

Distribución de ayuntamientos que tienen su portal de transparencia propio por tamaño de población



Distribución de ayuntamientos en función del número de portales de transparencia por tamaño de población

Habitantes	Ningún portal		1 portal		2 portais	
	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos
>50.000	0	0%	7	100%	0	0%
20.001 a 50.000	3	20%	10	67%	2	13%
5.001 a 20.000	12	13%	67	72%	14	15%
<=5.000	55	28%	119	60%	24	12%
Total	70	22%	203	65%	40	13%

Distribución de ayuntamientos que tienen información actualizada en su portal de transparencia por tamaño de población

Habitantes	Número	Porcentaxe sobre os concellos con portal de transparencia
>50.000	6	86%
20.001 a 50.000	9	75%
5.001 a 20.000	26	32%
<=5.000	60	42%
Total	101	42%

Conclusiones

- Sólo un 78% de los ayuntamientos gallegos (243) tenían, a 31 de enero de 2017, un portal de transparencia y, en consecuencia, había 70 ayuntamientos en Galicia sin ningún portal. Estas cifras son netamente mejorables, y permiten poner encima de la mesa los problemas y dificultades del ámbito local para implantar este tipo de actuaciones, ante la caracterización propia de los ayuntamientos gallegos. En términos provinciales la distribución de la implantación de los portales de transparencia oscila entre lo 99% de los ayuntamientos de la provincia de A Coruña y el 54% de la de Ourense.
- Un 78% de los ayuntamientos gallegos con un portal de transparencia tenían en su web un enlace al portal de transparencia o a la sede electrónica en la que se muestra lo mismo. De nuevo, se comprueba una fuerte diferencia por provincias, que oscila entre lo 98% de A Coruña y el 56% de Ourense.
- Un 42% de los ayuntamientos tenían un portal de transparencia propio, destacando en este caso los ayuntamientos de la provincia de Pontevedra (84%).
- Un 22% del total de los ayuntamientos gallegos no utilizan ningún portal de transparencia, un 65% de los que utilizan portales, usan un solo, y además, un 13% utilizan dos portales. La distribución por provincias es muy heterogénea. Los ayuntamientos de las provincia de Ourense (46%) y Pontevedra (38%) son los que menos utilizan portales de transparencia.
- Un 42% de los ayuntamientos presentan información actualizada, sobre todo los de las provincias de Ourense (52%), Pontevedra (42%) y A Coruña (41%). El menor porcentaje se obtiene en Lugo (33%)
- El tamaño de los ayuntamientos condiciona los resultados. Las grandes ciudades cuentan todas con un portal de transparencia, pero a medida que desciende el

tamaño poblacional los porcentajes van cayendo, hasta llegar al 73% de los ayuntamientos de 5.000 habitantes o menos.

- En relación a la existencia de un enlace en su web al portal de transparencia, también a medida que se reduce el número de habitantes el porcentaje va cayendo, desde lo 100% de aquellos ayuntamientos con más de 50.000 habitantes hasta el 73% de aquellos con 5.000 habitantes o menos.
- Los ayuntamientos de mayor tamaño optan por un portal de transparencia propio, 100% si la población es mayor de los 50.000 habitantes, y 58% si se encuentra entre los 20.001 y 50.000, mientras que los pequeños sólo optan en el 34% de los casos por un portal propio.
- Un 28% de los ayuntamientos más pequeños (hasta 5.000 habitantes) no tenían un portal de transparencia, frente al 20% de aquellos entre 20.001 y 50.000 habitantes. El 12% de los ayuntamientos de hasta 5.000 habitantes tenían dos portales de transparencia, un porcentaje muy similar a la observada para el resto de ayuntamientos de hasta 50.000 habitantes. Los ayuntamientos de mayor tamaño optan por un único portal.
- A medida que se reduce el tamaño poblacional, el porcentaje de ayuntamientos que presentan información actualizada resulta menor. Así, los ayuntamientos de más de 50.000 habitantes presentan información actualizada en un 86%, frente al 32% de aquellos entre 5.001 a 20.000 habitantes y del 42% para aquellos con 5.000 habitantes o menos.”

ANEXO 4: análisis comparativo de la normativa

CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO (Estado)

COMPETENCIA, FINES Y/O FUNCIONES	ARTÍCULOS LEY 19/2013
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE PUBLICIDAD ACTIVA, pudiendo dictar resoluciones con medidas para el cese del incumplimiento y el inicio de las actuaciones disciplinarias que procedan.	9
RECLAMACIÓN frente a toda resolución expresa o presunta en materia de acceso con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía contencioso administrativo	24
PROMOVER LA TRANSPARENCIA DE LA ACTIVIDAD PÚBLICA	34
VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE PUBLICIDAD	34
SALVAGUARDAR EL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	
GARANTIZAR LA OBSERVANCIA DE LAS DISPOSICIONES DE BUEN GOBIERNO	34
Adoptar RECOMENDACIONES PARA EL MEJOR CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES contenidas en esta Ley	38
ASESORAR EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, acceso a la información pública y buen gobierno.	38
INFORMAR PRECEPTIVAMENTE LOS PROYECTOS NORMATIVOS de carácter estatal que desarrollen esta Ley o que estén relacionados con su objeto	38
EVALUAR EL GRADO DE APLICACIÓN DE ESTA LEY. Para ello, elaborará anualmente una memoria en la que se incluirá información sobre el cumplimiento de las obligaciones previstas y que será presentada ante las Cortes Generales	38
PROMOVER LA ELABORACIÓN DE borradores de recomendaciones y de directrices y normas de desarrollo de BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, acceso a la información pública y buen gobierno	38
Promover actividades de FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN para un mejor conocimiento de las materias reguladas por esta Ley	38
COLABORAR, en las materias que le son propias, con ÓRGANOS DE NATURALEZA ANÁLOGA	38

Otras que le sean atribuidas por norma de rango legal o reglamentario	38
La resolución de la reclamación prevista en el artículo 24 corresponderá, en los supuestos de resoluciones dictadas por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y su sector público, y por las Entidades Locales comprendidas en su ámbito territorial, al órgano independiente que determinen las Comunidades Autónomas	Disposición adicional cuarta

COMISIONADO DE LA TRANSPARENCIA (Galicia)

COMPETENCIA, FINES Y/O FUNCIONES	ARTÍCULOS LGALTBG	SUJETOS A CONTROL
CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL TÍTULO I LGALTBG	32	SUJETOS OBLIGADOS EN EL TÍTULO I DE LGALTBG QUE SE REFIERE A LA TRANSPARENCIA DE LA ACTIVIDAD PÚBLICA(recordemos que las entidades locales de la comunidad autónoma no se incluyen entre los sujetos obligados)
Responder a las CONSULTAS que, con carácter facultativo, le sean FORMULADAS POR LOS SUJETOS INCLUIDOS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA LEY	32	SUJETOS OBLIGADOS EN EL TÍTULO I DE LGALTBG (recordemos que las entidades locales de la comunidad autónoma no se incluyen entre los sujetos obligados)
Adoptar RECOMENDACIONES PARA EL MEJOR CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión da Transparencia	32	SUJETOS OBLIGADOS EN EL TÍTULO I DE LGALTBG (recordemos que las entidades locales de la comunidad autónoma no se incluyen entre los sujetos obligados)
ASESORAR en materia de transparencia del DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO	32	SUJETOS OBLIGADOS EN EL TÍTULO I DE LGALTBG (recordemos que las entidades locales de la comunidad autónoma no se incluyen entre los sujetos obligados)
Emitir INFORME, con carácter previo a su aprobación, SOBRE PROYECTOS DE LEY O DE REGLAMENTOS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO, oída la Comisión da Transparencia	32	SUJETOS OBLIGADOS EN EL TÍTULO I DE LGALTBG (recordemos que las entidades locales de la comunidad autónoma no se incluyen entre los sujetos obligados)
Efectuar, por iniciativa propia o denuncia, requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de las obligaciones establecidas en materia de publicidad activa previstas en la ley	32	SUJETOS OBLIGADOS EN EL TÍTULO I DE LGALTBG (recordemos que las entidades locales de la comunidad autónoma no se incluyen entre los sujetos obligados)
Aquellas funciones que le sean atribuidas por una norma legal.	32	SUJETOS OBLIGADOS EN EL TÍTULO I DE LGALTBG (recordemos que las entidades locales de la comunidad autónoma no se incluyen entre los sujetos obligados)

COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL DE INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN (Galicia)

COMPETENCIA, FINES Y/O FUNCIONES	ARTÍCULOS LGALTBG	SUJETOS A CONTROL
INFORME EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA con el siguiente contenido: estadísticas relativas al derecho de acceso a la información pública, nº de solicitudes presentadas y porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar. Información más consultada.	5	Sector público autonómico
COORDINACIÓN GENERAL Y CONTROL INTERNO en materia de transparencia	31	Sector público autonómico
PLANIFICACIÓN DIRECTIVA en materia de transparencia, podrá DICTAR INSTRUCCIONES, ESTABLECER PROTOCOLOS Y FIJAR CRITERIOS TANTO RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PUBLICIDAD ACTIVA COMO EN RELACIÓN CON EL SEGUIMIENTO DEL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LAS DEMÁS OBLIGACIONES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA.	31	Sector público autonómico
Funciones relativas a la REUTILIZACIÓN DA INFORMACIÓN Y AL PORTAL DE TRANSPARENCIA y Gobierno abierto	31	Sector público autonómico
COORDINACIÓN adecuada en materia de transparencia y control en el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley, y acordará la incorporación en el Portal de transparencia y Gobierno abierto de aquella información que sea solicitada por la ciudadanía con más frecuencia.	31	Sector público autonómico
Remisión al Valedor do Pobo del informe del artículo 5 LGALTBG	35	

COMISIÓN DE LA TRANSPARENCIA (Galicia)

COMPETENCIA, FINES Y/O FUNCIONES	ARTÍCULOS LGALTBG	SUJETOS A CONTROL
Reclamaciones frente a resoluciones EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA interpuesta ante el valedor do Pobo, sus resoluciones se publican en el portal de transparencia y gobierno abierto	28 y 33.3	SUJETOS OBLIGADOS EN EL TÍTULO I DE LGALTBG QUE SE REFIERE A LA TRANSPARENCIA DE LA ACTIVIDAD PÚBLICA (recordemos que las entidades locales de la comunidad autónoma no se incluyen entre los sujetos obligados)
Ser ESCUCHADA POR EL COMISIONADO CUANDO ESTE ADOPTE RECOMENDACIONES PARA MEJOR CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES en materia de transparencia y buen gobierno	32. 3. b)	
Ser ESCUCHADA POR EL COMISIONADO CUANDO EMITA INFORMES SOBRE PROYECTOS DE LEY O REGLAMENTOS	32.3 . d	
Para las entidades locales: Reclamaciones frente a resoluciones EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA interpuesta ante el valedor do pobo	Disposición adicional 5ª	

VALEDOR DO POBO

COMPETENCIA, FINES Y/O FUNCIONES	ARTÍCULOS LGALTBG
Reclamaciones frente a resoluciones EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA interpuesta ante el Valedor do Pobo (resuelve la Comisión de Transparencia)	28
Resolución de quejas en materia de transparencia (separación de funciones del valedor y la comisión y el comisionado)	34
Valedor do Pobo y su adjunto son miembros de la Comisión da Transparencia con cargo de Presidente y Vicepresidente respectivamente.	33
Sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley prestarán la colaboración necesaria en el ámbito de las funciones que le son propias al Valedor do Pobo facilitando la información que le solicite en su respectivo ámbito competencial.	35
<p>Informe anual al Parlamento con el siguiente contenido.</p> <p>Relación de reclamaciones presentadas</p> <p>Actividad de asesoramiento realizada en materia de transparencia, del derecho de acceso a la información pública y buen gobierno.</p> <p>Requerimientos efectuados de enmienda de incumplimientos que se pudiesen haber producido.</p> <p>Evaluación del grado de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa por parte de los distintos sujetos incluidos en su ámbito de aplicación. Se formularán requerimientos expresos para los casos de cumplimientos insuficientes.</p>	36
Resolución de las reclamaciones previstas en el artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.	Disposición adicional quinta

XUNTA DE GALICIA

COMPETENCIA, FINES Y/O FUNCIONES	ARTÍCULOS LGALTBG
Promoverá la cultura de la transparencia entre la ciudadanía con cursos, conferencias y cuantos otros medios considere oportunos para fomentar y divulgar los medios disponibles y animar al ejercicio del derecho de acceso a la información por parte de los ciudadanos	5.1
INFORME elaborado por la Comisión interdepartamental publicado en el Portal de Transparencia con el siguiente contenido: estadísticas relativas al derecho de acceso a la información pública, nº de solicitudes presentadas y porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar. Información más consultada.	5.2
Publicará a relación de acuerdos aprobados en el Parlamento de Galicia que afecten a sus competencias, detallando la fecha de aprobación y el organismo competente para su cumplimiento, y aquellos acuerdos que la insten a dirigirse a otras entidades. Y anualmente publicará el grado de cumplimiento de los acuerdos aprobados por el Parlamento en ese año	19
Desarrollará el Portal de Transparencia y Gobierno abierto que será el punto de acceso electrónico para poner a disposición de la ciudadanía, a través de internet, la información que se deba hacer pública de acuerdo con la legislación de transparencia.	5
Remisión a través de la Comisión interdepartamental al Valedor do Pobo del informe del artículo 5 de LGALTBG	31
Informe anual al Parlamento sobre los expedientes sancionadores tramitados con datos sobre expedientes iniciados, resueltos y objeto de recurso. Este informe se publicará en el Portal de Transparencia.	61

OFICINA DE INCOMPATIBILIDADES Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA XUNTA

COMPETENCIA, FINES Y/O FUNCIONES	ARTÍCULOS LGALTBG
Conflictos de intereses por causas sobrevenidas se notificarán por el alto cargo a la oficina para que informe sobre las medidas que cumple adoptar para garantizar la objetividad en la actividad pública	43.3
Alto cargo puede formular a la oficina cuantas cuestiones considere precisas sobre la procedencia de su abstención en asuntos concretos.	44
Alto cargo durante los dos años siguientes a la fecha de su cese deberán declarar en la oficina las actividades que vayan a realizar, con carácter previo a su inicio. La oficina hará informe de compatibilidad.	46
Gestión del régimen de incompatibilidades regulado en el título y conocer las denuncias que se puedan formular sobre presuntos incumplimientos de este régimen.	48
Gestiona y mantiene el registro de actividades y de bienes patrimoniales	48

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES

COMPETENCIAS Y FUNCIONES	LEY 19/2013, DE 9 DE DICIEMBRE	LGALTBG
<p>CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE PUBLICIDAD ACTIVA, PUDIENDO DICTAR RESOLUCIONES CON MEDIDAS PARA EL CESE DEL INCUMPLIMIENTO Y EL INICIO DE LAS ACTUACIONES DISCIPLINARIAS QUE PROCEDAN.</p>	<p>CTBG</p>	<p>COMISIONADO DE TRANSPARENCIA</p> <p>Control de cumplimiento de las obligaciones del Título I LGALTBG.</p> <p>Adoptar recomendaciones para el mejor cumplimiento de las obligaciones legales en materia de transparencia y buen gobierno, oída la comisión da transparencia.</p> <p>Efectuar, por iniciativa propia o denuncia, requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de las obligaciones establecidas en materia de publicidad activa previstas en la ley</p> <p>COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL DE INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN:</p> <p>Planificación directiva en materia de transparencia, podrá dictar instrucciones, establecer protocolos y fijar criterios tanto respecto a la implementación de la publicidad activa como en relación con el seguimiento del adecuado cumplimiento de las</p>

		<p>demás obligaciones en materia de transparencia.</p> <p>COORDINACIÓN GENERAL Y CONTROL INTERNO en materia de transparencia</p>
RECLAMACIÓN frente a toda resolución expresa o presunta en materia de acceso con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía contencioso administrativo	CTBG	<p>COMISIÓN DA TRANSPARENCIA</p> <p>Artigo 28, 33.3 e disposición adicional quinta LGALTBG</p>
PROMOVER LA TRANSPARENCIA DE LA ACTIVIDAD PÚBLICA	CTBG	<p>EGAP formación específica para empleados públicos en materias LGALTBG</p> <p>XUNTA DE GALICIA</p> <p>Promoverá La cultura De la transparencia entre la ciudadanía con cursos, conferencias y cuantos otros medios considere oportunos para fomentar y divulgar los medios disponibles y animar al ejercicio del derecho de acceso a la información por parte de los ciudadanos.</p> <p>COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL</p> <p>INFORME EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA con el siguiente contenido: estadísticas relativas al derecho de acceso a la información</p>

		pública, nº de solicitudes presentadas y porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar. Información más consultada.
VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE PUBLICIDAD	CTBG	<p>COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL</p> <p>Fijar criterios tanto respecto a la implementación de la publicidad activa como en relación con el seguimiento del adecuado cumplimiento de las demás obligaciones en materia de transparencia.</p> <p>COMISIONADO DE TRANSPARENCIA</p> <p>Efectuar, por iniciativa propia o denuncia, requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de las obligaciones establecidas en materia de publicidad activa previstas en la ley</p>
SALVAGUARDAR EL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	CTBG	<p>XUNTA DE GALICIA</p> <p>Animar al ejercicio del derecho de acceso a la información a la ciudadanía</p>
GARANTIZAR LA OBSERVANCIA DE LAS DISPOSICIONES DE BUEN GOBIERNO	CTBG	<p>COMISIONADO DA TRANSPARENCIA</p> <p>Adoptar recomendaciones para</p>

		el mejor cumplimiento de las obligaciones legales en materia de buen gobierno
Adoptar RECOMENDACIONES PARA EL MEJOR CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES contenidas en esta Ley	CTBG	COMISIONADO DA TRANSPARENCIA Adoptar RECOMENDACIONES PARA EL MEJOR CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión da Transparencia
ASESORAR EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, acceso a la información pública y buen gobierno.	CTBG	COMISIONADO DA TRANSPARENCIA Asesorar en materia de transparencia del derecho de acceso a la información pública y buen gobierno
INFORMAR PRECEPTIVAMENTE LOS PROYECTOS NORMATIVOS de carácter estatal que desarrollen esta Ley o que estén relacionados con su objeto	CTBG	COMISIONADO DA TRANSPARENCIA Informe preceptivo sobre proyectos de ley y reglamentos en materia de transparencia, y buen gobierno, oída la Comisión da Transparencia
EVALUAR EL GRADO DE APLICACIÓN DE ESTA LEY. Para ello, elaborará anualmente una memoria en la que se incluirá información sobre el cumplimiento de las obligaciones previstas y que será presentada ante las Cortes Generales	CTBG	VALEDOR DO POBO (como comisionado de la transparencia) Evaluación del grado de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa por parte de los distintos sujetos incluidos en su ámbito

		<p>de aplicación (recordemos que las entes locales no son sujetos incluidos en el ámbito de aplicación)</p> <p>COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL</p> <p>Podrá dictar instrucciones, establecer protocolos, y fijar criterios tanto respecto a la implementación de la publicidad activa como al seguimiento del adecuado cumplimiento de las demás obligaciones en materia de transparencia.</p>
PROMOVER LA ELABORACIÓN DE borradores de recomendaciones y de directrices y normas de desarrollo de BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, acceso a la información pública y buen gobierno	CTBG	<p>CREACIÓN LEGAL DE LA OFICINA DE INCOMPATIBILIDADES E BOAS PRÁCTICAS</p> <p>No hay ningún órgano al que se le encargue esta promoción</p>
Promover actividades de FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN para un mejor conocimiento de las materias reguladas por esta Ley	CTBG	<p>EGAP</p> <p>Formación De los empleados públicos.</p> <p>XUNTA DE GALICIA</p> <p>Promoverá la cultura de transparencia, entre la ciudadanía con cursos, conferencias, y cuantos otros</p>

		medios considere oportunos para fomentar y divulgar los medios disponibles y animar al ejercicio del derecho de acceso a la información por parte de los ciudadanos.
COLABORAR, en las materias que le son propias, con ÓRGANOS DE NATURALEZA ANÁLOGA	CTBG	No se dice nada
Otras que le sean atribuidas por norma de rango legal o reglamentario	CTBG	COMISIONADO DA TRANSPARENCIA recoge una disposición similar.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

I- EL DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

1. El deber de colaboración en general

Para el correcto desempeño de las funciones estatutarias del Valedor do Pobo es fundamental la prestación de una leal y rápida colaboración por parte de las administraciones objeto de supervisión. Por esta razón, el artículo 26.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, establece que *“los poderes públicos de Galicia están obligados a prestar el auxilio y cooperación que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus investigaciones y actuaciones”*.

Para los supuestos más graves de desatención al deber legal de colaboración con las investigaciones, el artículo 22.2 de la Ley 6/84, del Valedor do Pobo, prevé la declaración de hostilidad y entorpecimiento de su labor. En concreto este apartado preceptúa que *“la negativa o negligencia de cualquier organismo, funcionario o de sus superiores responsables al envío de los informes solicitados podrá ser considerada por el Valedor do Pobo de Galicia como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, si fuese el caso, al Parlamento. También pondrá dichos hechos en conocimiento de su superior jerárquico, informando sobre su comportamiento por si fuese susceptible de corrección disciplinaria”*.

En el presente ejercicio no fue necesario formular declaraciones de hostilidad y entorpecimiento. No obstante, sí tuvimos que hacer no pocos recordatorios de deberes legales y advertencias de declaración de hostilidad.

Ofrecemos a continuación un resumen de los niveles de colaboración de las administraciones públicas con nuestra institución durante el año 2016. Ofrecemos un listado de las administraciones u órganos a los que fue preciso recordar formalmente su deber de colaborar en plazo con la institución y advertirles de la posible declaración de hostilidad y entorpecimiento de su actitud con respecto a una o varias concretas investigaciones. Por último, se ofrece un listado de las administraciones u órganos a los que fue preciso reiterar hasta en dos ocasiones la solicitud de informe, junto con el número de casos (o quejas) en que fue preciso hacer estas reiteraciones.

2. Las advertencias apremiantes

Como señalamos, en ocasiones la institución se ve en la necesidad de hacer advertencias especialmente enérgicas para obtener la colaboración demandada, advertencias a las que acompañamos un recordatorio de deberes legales. En concreto señalamos lo siguiente:

El artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo impone a todos los organismos y dependencias administrativas a los que el Valedor requiera informe sobre la tramitación de las quejas la obligación de remitirlos “en el plazo de quince días”. Además, el apartado 2 del mismo artículo añade que “la negativa o negligencia de cualquiera organismo, funcionario o de sus superiores responsables al envío de los informes solicitados podrá ser considerada por el Valedor do Pobo de Galicia como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, si es el caso, al Parlamento.”

En el caso de no recibirse la correspondiente respuesta en el plazo de 5 días se entenderá rechazado el recordatorio de deberes legales citado.

Enumeramos aquí las administraciones y órganos a los que nos vimos obligados a hacer este tipo de advertencia.

Administración Autonómica:

- Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 2 veces (Q/14381/15 y Q/23118/15)
- Consellería de Economía, Emprego e Industria: 7 veces (Q/23565/15, Q/23346/15, Q/14535/15, Q/330/16, Q/14572/15, Q/35786/15 y Q/555/16)
- Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 12 veces (Q/12859/16, Q/12861/16, Q/12862/16, Q/13266/15, Q/14362/15, Q/12595/16, Q/1041/16, Q/23516/15, Q/12738/16, Q/12500/16, Q/1136/16, Q/12685/16)
- Consellería de Política Social: 5 veces (Q/23263/15, Q/14/15, Q/48/16, Q/14181/15, Q/14159/15)

Administración Local:

Provincia de A Coruña

Ayuntamiento de Bergondo	1 vez	Q/12743/16
Ayuntamiento de Betanzos	1 vez	Q/76/13
Ayuntamiento de Boiro	2 veces	Q/14034/15 Q/13195/15 y acumulados
Ayuntamiento da Coruña	1 vez	Q/471/16
Ayuntamiento de Cabana de Bergantiños	1 vez	Q/14580/15
Ayuntamiento de Cabanas	1 vez	Q/693/16
Ayuntamiento de Camariñas	1 vez	Q/23473/15
Ayuntamiento de Irixoa	1 vez	Q/23502/15
Ayuntamiento de Laracha	1 vez	Q/13322/15
Ayuntamiento de Malpica de Bergantiños	1 vez	Q/24105/14
Ayuntamiento de Padrón	1 vez	Q/12585/16
Ayuntamiento da Pobra do Caramiñal	5 veces	Q/12830/15 Q/12615/16 Q/367/16 Q/12934/16 Q/13019/16
Ayuntamiento de Porto do Son	4 veces	Q/13950/15 Q/14001/15 Q/14173/15 Q/14183/15
Ayuntamiento de Sada	1 vez	Q/13968/15
Ayuntamiento de Santiago de Compostela	6 veces	Q/12584/15 Q/12525/15 Q/124/15 Q/21799/14 Q/39390/15 Q/35804/15

Ayuntamiento de Sobrado	4 veces	Q/14465/13 Q/23331/15 Q/13452/15 Q/23339/15
-------------------------	---------	--

Provincia de Lugo

Ayuntamiento de Baralla	1 vez	Q/226/15
Ayuntamiento de Chantada	2 veces	Q/20746/14 Q/14358/15
Ayuntamiento de Lugo	2 veces	Q/22971/14 Q/402/16
Ayuntamiento de Taboada	1 vez	Q/13992/15
Ayuntamiento de Sarria	3 veces	Q/23271/15 Q/23358/15 Q/258/16

Provincia de Ourense

Ayuntamiento de Ourense	1 vez	Q/22659/14
Ayuntamiento de Amoeiro	2 veces	Q/23117/14 Q/39366/15

Provincia de Pontevedra

Ayuntamiento de Agolada	1 vez	Q/12938/16
Ayuntamiento de Baiona	2 veces	Q/31/15 Q/12814/15
Ayuntamiento de Cambados	2 veces	Q/929/16 Q/1020/16
Ayuntamiento de Gondomar	3 veces	Q/23080/14 Q/700/16 Q/13067/16
Ayuntamiento de Moaña	3 veces	Q/354/16 Q/658/16

		Q/12761/16
Ayuntamiento de Marín	2 veces	Q/12933/15 Q/14222/15
Ayuntamiento de Pontecesures	1 vez	Q/12944/15
Ayuntamiento de Poio	1 vez	Q/163/15
Ayuntamiento de Porriño	2 veces	Q/237/15 Q/14579/15
Ayuntamiento de Salceda de Caselas	2 veces	Q/20584/14 Q/1069/16
Ayuntamiento de Tui	2 veces	Q/21977/14 Q/13318/15
Ayuntamiento de Vigo	5 veces	Q/23353/15 Q/14179/15 Q/23582/15 Q/23508/15 Q/12642/16
Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa	2 veces	Q/13323/15 Q/14411/15

3. Las administraciones u órganos a los que se reiteró la petición de informe hasta en dos ocasiones, y número de quejas en que tal circunstancia se dio

A) XUNTA DE GALICIA

ADMINISTRACIÓN	Nº Quejas
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	1
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	16
Consellería de Economía, Emprego e Industria	24
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	79
Consellería de Sanidade	55
Consellería de Política Socia	32
Consellería del Medio Rural	15
Consellería do Mar	1
Consellería de Facenda	3
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	8

B) OTRAS ADMINISTRACIONES

ADMINISTRACIÓN	Nº Quejas
Diputación Provincial da Coruña	2
Diputación Provincial de Lugo	1
Universidad de Santiago de Compostela	1

B) AYUNTAMIENTOS**A CORUÑA**

Ayuntamiento	Nº Quejas
A Baña	2
A Coruña	8
A Laracha	1
A Pobra do Caramiñal	4
Ames	3
Bergondo	1
Betanzos	1
Boiro	4
Cabana de Bergantiños	1
Camariñas	1
Coristanco	1
Culleredo	3
Dodro	1
Ferrol	2
Irixoa	1
Noia	3
Oleiros	1
Ordes	2
Oroso	2
Oza-Cesuras	5
Padrón	1
Ponteceso	1
Pontedeume	1
Ribeira	3
Sada	2
Santiago de Compostela	19
Sobrado	3
Teo	1
Vilasantar	1

LUGO

Ayuntamiento	Nº Quejas
Abadín	1
Baralla	1
Chantada	4
Lugo	3
Monforte de Lemos	2
O Saviñao	1
Pol	1
Sarria	6
Taboada	1
Vilalba	2

OURENSE

Ayuntamiento	Nº Quejas
Amoeiro	1
A Bola	1
Ourense	7
Vilardevós	2

PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Nº Quejas
A Cañiza	1
A Estrada	1
As Neves	1
Agolada	1
Baiona	1
Barro	1
Bueu	2
Cambados	2
Cangas	1
Cuntis	1
Gondomar	7
Marín	1
Moaña	7
Oia	2

Ayuntamiento	Nº Quejas
O Porriño	4
Ponteareas	3
Poio	2
Pontecesures	1
Ribadumia	1
Salceda de Caselas	2
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	1
Tui	1
Vigo	18
Vilagarcía de Arousa	1
Vilanova de Arousa	1

CAPÍTULO 5

LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

I- LAS RESPUESTAS DE LAS ADMINISTRACIONES, ÓRGANOS Y EMPRESAS DE SERVICIOS A LOS QUE SE DIRIGIÓ ALGUNA RESOLUCIÓN

1. Introducción

El artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo preceptúa que la institución podrá “formular a las autoridades y funcionarios de las Administraciones públicas advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas”, mientras el párrafo 2º del mismo artículo impone a funcionarios y autoridades el deber de responder “siempre por escrito y en el plazo de un mes” a estas resoluciones. Por lo tanto, se establece una obligación de colaboración relacionada con la formulación de las resoluciones: el deber de responder a las mismas.

Si la Administración acepta la resolución, con ello no acaba la labor de la institución respecto de ese concreto asunto; se hace preciso conocer también si se le da efectividad. Cuando resulta necesario se requiere que, además de la aceptación formal, se dé cuenta de las medidas adoptadas para dar efectividad a las resoluciones, o se establezcan las medidas oportunas para hacer un adecuado seguimiento de esa efectividad, generalmente solicitando al reclamante que nos traslade la falta de cumplimiento de lo recomendado. En el caso de confirmar esa falta de efectividad la resolución se tendrá por rechazada, a pesar de la aceptación formal. Lo mismo sucede con las resoluciones pendientes de respuesta durante mucho tiempo; si se agotan las posibilidades de recibir una respuesta, después de reiterarla insistentemente, la resolución se tiene por rechazada.

La Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, establece para los casos de rechazo de las resoluciones un mecanismo de publicidad específica que haga manifiesto el reproche que esta circunstancia merece. El artículo 33.2 señala que “si no obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando el Valedor do Pobo que era posible una solución positiva, ésta no se hubiera conseguido.”

Por ello, hacemos constar detalladamente el contenido de las respuestas proporcionadas por las administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución. Esta mención se realiza también en el comentario de cada una de las áreas, destacando las resoluciones rechazadas, de acuerdo con el citado artículo 33.2.

Es importante destacar que las resoluciones pendientes de respuesta expresa se entienden aceptadas después de transcurrido el plazo para ello, un mes, sin perjuicio de que se siga requiriendo la respuesta expresa y que se concrete la forma en que se ha dado efectividad a la resolución. Por esta causa en algunos comentarios damos un mismo

tratamiento a las resoluciones aceptadas y a las *pendientes de efectividad*, sin perjuicio de lo que se resuelva finalmente en relación con estas últimas. Las que figuran como *pendientes* en los listados que se mencionan a continuación se han formulado hace poco tiempo y por lo tanto no pueden considerarse aceptadas tácitamente.

2. Respuestas de las diferentes administraciones, órganos y empresas de servicios a las resoluciones del Valedor do Pobo

Administraciones, órganos y empresas de servicios	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	3	1	2	0
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	14	9	2	3
Consellería do Mar	1	1	0	0
Consellería de Sanidade	5	4	1	0
Consellería de Política Social	9	5	2	2
Consellería de Facenda	1	1	0	0
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	1	1	0	0
Axencia Galega de Servizos Sociais	1	1	0	0
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia – Amtega	1	0	1	0
Instituto Galego de Consumo	1	1	0	0
Secretaría Xeral para o Deporte	2	1	1	0
Secretaría Xeral de Política Lingüística	1	1	0	0
Diputación de A Coruña	1	1	0	0
Diputación de Pontevedra	2	1	1	0
Diputación de Lugo	1	1	0	0
CIUG	1	1	0	0

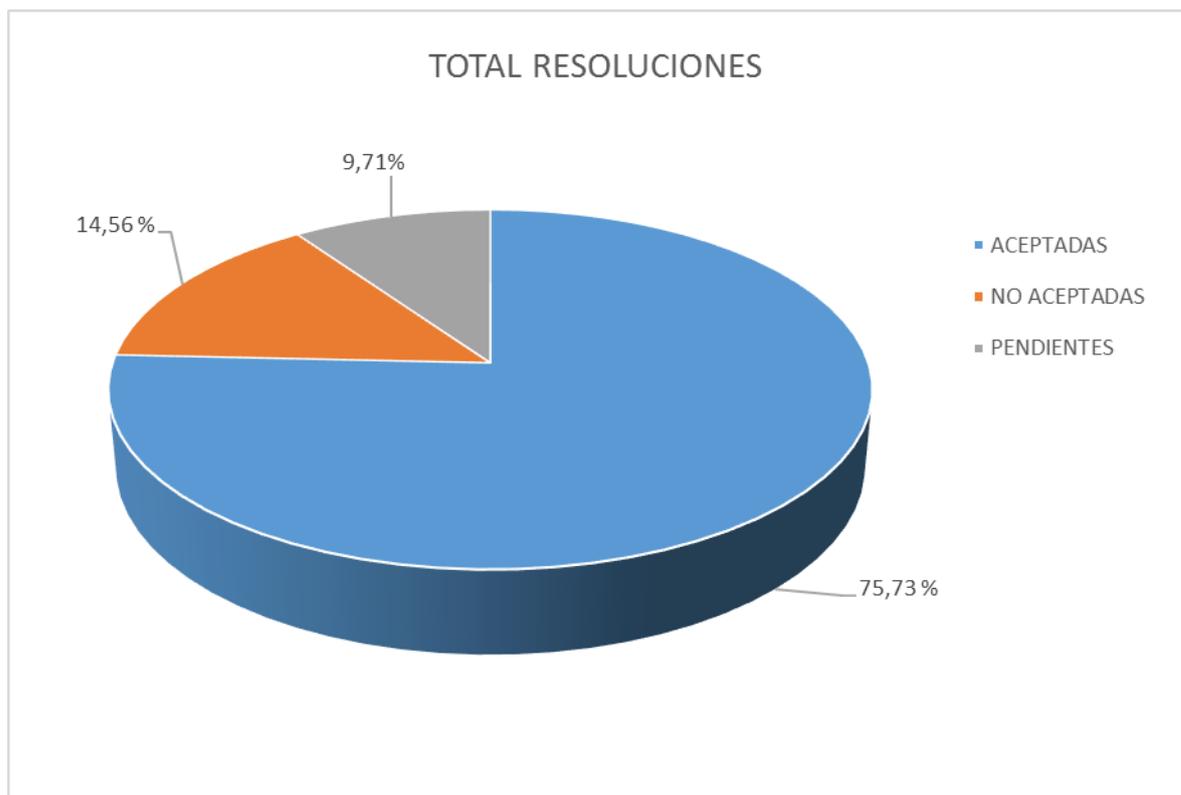
Administraciones, órganos y empresas de servicios	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Universidad de Santiago de Compostela	1	1	0	0
Universidad de Vigo	2	2	0	0
FEGAMP	1	1	0	0
Ayuntamiento da Coruña	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ares	1	1	0	0
Ayuntamiento de Boiro	3	1	2	0
Ayuntamiento de Cabanas	2	2	0	0
Ayuntamiento de Camariñas	2	1	1	0
Ayuntamiento de Castro Caldelas	1	1	0	0
Ayuntamiento de Culleredo	1	1	0	0
Ayuntamiento de Fene	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ferrol	1	1	0	0
Ayuntamiento de Frades	1	1	0	0
Ayuntamiento de Gondomar	1	1	0	0
Ayuntamiento de Lousame	1	1	0	0
Ayuntamiento de Marín	1	1	0	0
Ayuntamiento de Miño	1	1	0	0
Ayuntamiento de Mugardos	1	1	0	0
Ayuntamiento de Narón	1	0	1	0

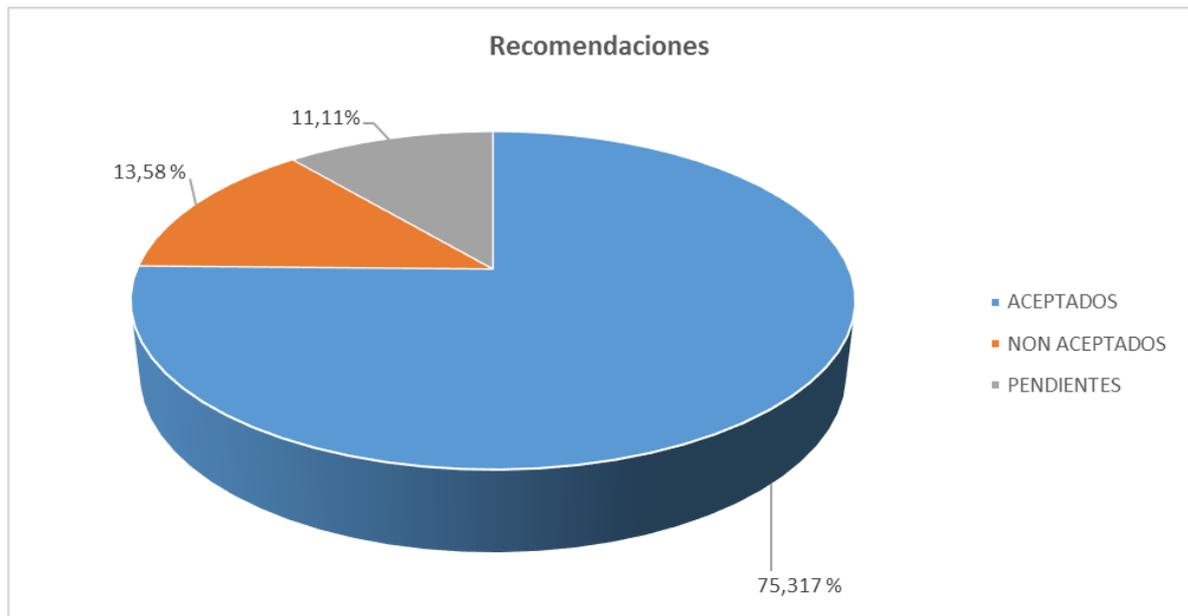
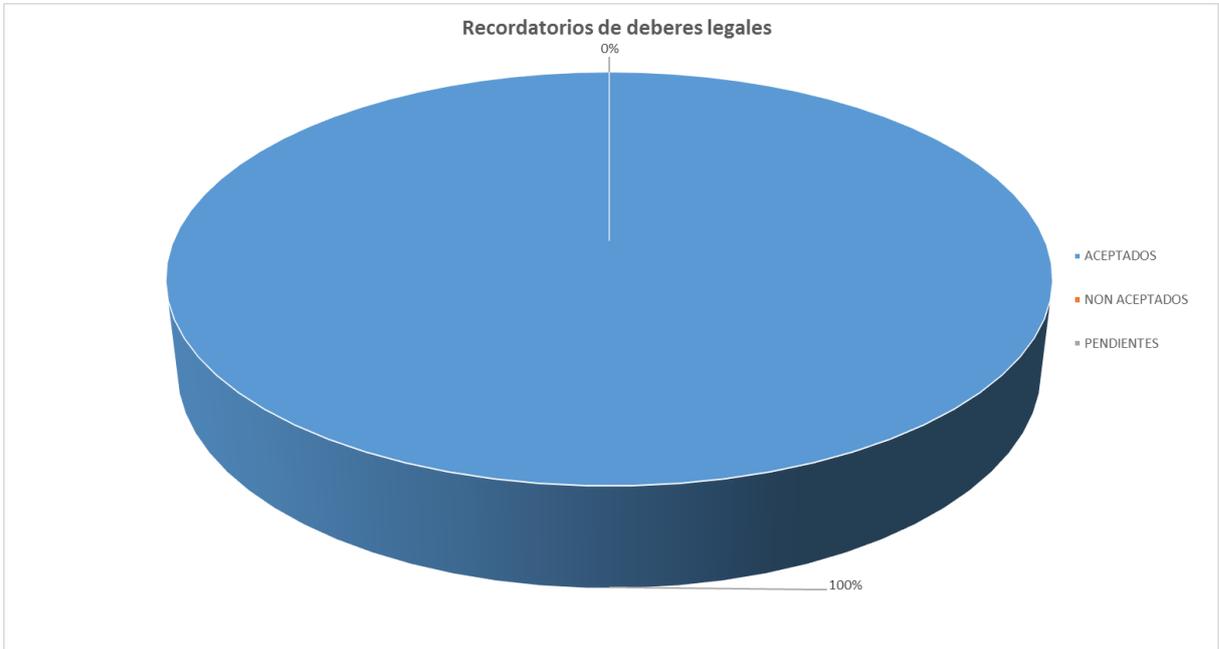
Administraciones, órganos y empresas de servicios	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Ayuntamiento de Nigrán	1	1	0	0
Ayuntamiento da Pobra do Caramiñal	3	0	0	3
Ayuntamiento das Pontes de García Rodríguez	2	2	0	0
Ayuntamiento de Pontearreas	1	1	0	0
Ayuntamiento de Oleiros	1	0	0	1
Ayuntamiento de Poio	1	1	0	0
Ayuntamiento de Pontevedra	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ribeira	3	3	0	0
Ayuntamiento de Sada	1	1	0	0
Ayuntamiento de Santiago de Compostela	3	2	0	1
Ayuntamiento de Sanxenxo	1	1	0	0
Ayuntamiento de Tui	1	1	0	0
Ayuntamiento de Valga	1	1	0	0
Ayuntamiento de Vigo	2	1	1	0
Ayuntamiento de Vilalba	1	1	0	0
Banco Pastor-Grupo Banco Popular	1	1	0	0
Abanca Corporación Bancaria	1	1	0	0
Caixa Rural Galega	1	1	0	0

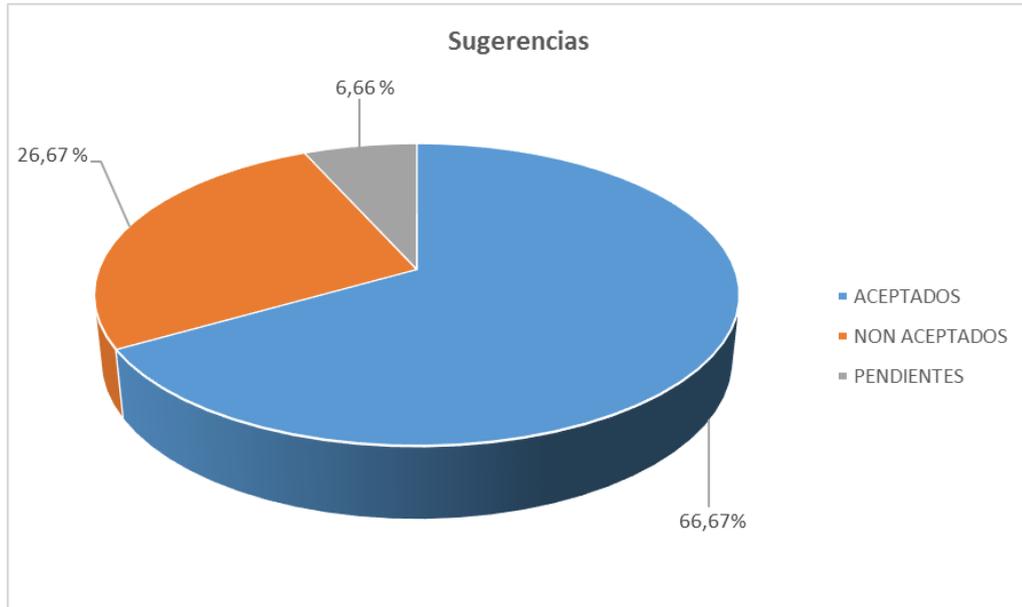
Administraciones, órganos y empresas de servicios	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Caixa Bank	1	1	0	0
Caja España-Duero	1	1	0	0
Banco Sabadell Gallego	1	1	0	0
Banco Santander	1	1	0	0
Bankia	1	1	0	0
Deutsche Bank	1	1	0	0
Bankinter	1	1	0	0
BBVA	1	1	0	0

II. RESUMEN DE LAS RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO Y DE SU ACEPTACIÓN POR LAS CORRESPONDIENTES ADMINISTRACIONES

RESOLUCIONES FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NO ACEPTADAS		PENDIENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
<i>Recordatorios deberes legales</i>	7	7	100,00	0	0,00	0	0,00
<i>Recomendaciones</i>	81	61	75,31	11	13,58	9	11,11
<i>Sugerencias</i>	15	10	66,67	4	26,67	1	6,66
Total resoluciones	103	78	75,73	15	14,56	10	9,71







III. LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/21760/14	Ayuntamiento de Ribeira	Aceptado
Q/42/15	Ayuntamiento de Ribeira	Aceptado
Q/52/16	Ayuntamiento de Ribeira	Aceptado
Q/13321/15	Universidade de Vigo	Aceptado
Q/470/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptado Pendiente de efectividad
Q/63679/16	Instituto Galego de Consumo	Aceptado

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1058/16	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	Aceptado

2. RECOMENDACIONES

Área de empleo público e interior

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/12982/15 e Q/13007/15	Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia	No aceptada
Q/13404/15	Ayuntamiento de Valga	Aceptada
Q/23073/14	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Aceptada
Q/43/15	Ayuntamiento de Marín	Aceptada
Q/13402/15	Deputación Provincial de Pontevedra	Aceptada
Q/13010/15	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/12506/15	Ayuntamiento de Culleredo	Aceptada
Q/13520/15	Ayuntamiento de Boiro	No aceptada
Q/23089/15	Ayuntamiento de Boiro	No aceptada
Q/1122/16	Ayuntamiento de Boiro	Aceptada parcialmente
Q/12746/16 e Q/12954/16	Consellería de Sanidade	Aceptada Pendiente de efectividade
Q/14415/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente
Q/12859/16, Q/12861/16, Q/12862/16 e Q/12875/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente

Área de Urbanismo

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14220/15	Ayuntamiento de Miño	Aceptada
Q/21977/14	Ayuntamiento de Tui	Aceptada
Q/992/16	Ayuntamiento de Ferrol	Aceptada
Q/20768/14	Ayuntamiento de Gondomar	Aceptada
Q/1/16	Ayuntamiento de Cabanas	Aceptada
Q/693/16	Ayuntamiento de Cabanas	Aceptada
Q/12973/16	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/13184/15	Ayuntamiento de Nigrán	Aceptada
Q/63954/16	Ayuntamiento de Poio	Aceptada

Área de Medio Ambiente

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/22042/14	Ayuntamiento de Sada	Aceptada
13730/15	Ayuntamiento de Sanxenxo	Aceptada
14587/15	Ayuntamiento de As Pontes de García Rodríguez	Parcialmente Aceptada
Q/367/16 Q/12615/16	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal	Pendiente
Q/12934/16	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal	Pendiente
Q/13019/16	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal	Pendiente

Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/23531/15	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/13532/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/13535/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/13659/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/22554/14	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/14585/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/23352/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/23352/15	Secretaría Xeral para o Deporte	No Aceptada
Q/13333/15	Axencia Galega de Servicios Sociais	Aceptada
Q/14143/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/935/16	Universidad de Vigo	Aceptada
Q/12563/16	Comisión Interuniversitaria de Galicia	Aceptada
Q/13098/16	Ayuntamiento de Frades	Aceptada
Q/63791/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada Pendiente de efectividade
Q/12401/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente

Área de servicios sociales

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/12585/15	Consellería de Política Social	No aceptada
Q/266/15	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/266/15	Ayuntamiento de Camariñas	No aceptada
Q/13021/15	Consellería de Política Social	Parcialmente aceptada
Q/224/16	Diputación de A Coruña	Parcialmente aceptada
Q/1134/16	Consellería de Política Social	Pendiente
Q/13364/16	Ayuntamiento de Oleiros	Pendiente

Área de sanidad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/667/16	Consellería de Sanidade	No aceptada
Q/5844/14	Consellería de Sanidade	Aceptada

Área de administración económica y transportes

QUEJA	ADMINISTRACIÓN Y EMPRESAS DE SERVICIOS	ESTADO ACTUAL
Q/153/16	Consellería de Facenda	Aceptada
Q/34705/15	Banco Pastor-Grupo Banco Popular	Aceptada
Q/12841/16	Abanca Corporación Bancaria	Aceptada
Q/12842/16	Caixa Rural Galega	Aceptada
Q/12843/16	Caixa Bank	Aceptada parcialmente
Q/12844/16	Caja España-Duero	Aceptada Pendiente de efectividade
Q/12845/16	Banco Sabadell Gallego	Aceptada
Q/12846/16	Banco Santander	Aceptada
Q/12847/16	Bankia	Aceptada
Q/12848/16	Deutsche Bank	Aceptada
Q/12849/16	Bankinter	Aceptada Pendente de Efectividade
Q/12850/16	BBVA	Aceptada
Q/12561/16	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	Pendiente

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/35785/15	Ayuntamiento de Camariñas	Aceptada
Q/290/16	Ayuntamiento de Pontearreas	Aceptada
Q/306/16	Ayuntamiento de Vilalba	Aceptada
Q/1054/16	Diputación Provincial de Lugo	Aceptada
Q/23508/15	Ayuntamiento de Vigo	Aceptada
Q/63713/16	Ayuntamiento de Lousame	Aceptada

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/556/16 a Q/575/16	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/14313/15	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/63743/16	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Admóns. Públicas e Xustiza	No Aceptada

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14610/15	Secretaría Xeral para o Deporte	Aceptada
Q/42/15	Consellería do Mar	Aceptada
Q/534/16	Ayuntamiento de Castro Caldelas	Aceptada
Q/12590/16	Secretaría Xeral de Política Lingüística	Aceptada
Q/63930/16 a Q/63937/16; Q/63999/16, Q/64000/16; Q/64002/16; Q/64090/16 y Q/64857/16	Consellería de Sanidade	Aceptada

Área de Vivienda y Desahucios

Q/343/16	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Aceptada
Q/596/16	Ayuntamiento de Vigo	No aceptada

3. SUGERENCIAS

Área de empleo público e interior

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/319/16	Ayuntamiento de Pontevedra	Aceptada
Q/19571/14	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/954/16	Consellería de Política Social	Pendiente

Área de medio ambiente

QUEJA	ADMINISTRACION	ESTADO ACTUAL
Q/14044/15, Q/1056/15 y Q/14068/15	Ayuntamiento de Mugardos	Aceptada
Q/14044/15, Q/1056/15 y Q/14068/15	Ayuntamiento de Narón	No aceptada
Q/14044/15, Q/1056/15 y Q/14068/15	Ayuntamiento de Ares	Aceptada
Q/14044/15, Q/1056/15 y Q/14068/15	Ayuntamiento de Fene	Aceptada

Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/23370/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/23531/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/478/16	Diputación Provincial de Pontevedra	No aceptada
Q/12812/16	Ayuntamiento de A Coruña	Aceptada
Q/13115/16	Ayuntamiento de As Pontes	Aceptada

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/12571/16	Consellería de Política Social	No Aceptada
Q/63743/16	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	No Aceptada

Área de sociedad de la información

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/64902/16	FEGAMP	Aceptada

CAPÍTULO 6
ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

I. INTRODUCCIÓN

En este apartado se detallan parte de las acciones desplegadas durante la anualidad por este alto comisionado parlamentario en el ámbito de las relaciones institucionales, la tramitación parlamentaria, la actividad protocolaria y los contactos con redes ciudadanas, asociaciones y otras defensorías, tanto españolas como internacionales, con las que mantiene relación esta institución.

II. NUEVAS FUNCIONES PARA LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR

La entrada en vigor el 7 de marzo de 2016 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno que, en su capítulo V, regula los mecanismos de control necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, atribuyó a la institución del Valedor do Pobo responsabilidades en esta materia. La norma implica doblemente a la institución del Valedor do Pobo al encomendarle las funciones propias del Comisionado de Transparencia y adscribirle, por otra parte, la denominada Comisión da Transparencia, órgano colegiado independiente que resuelve las reclamaciones relacionadas con los problemas de acceso a la información pública.

Como Comisionado de Transparencia, la institución del Valedor do Pobo asumió la misión de investigar posibles incumplimientos en los que puedan incurrir los poderes públicos gallegos en el desarrollo de sus obligaciones legales de publicitar activamente, por medio de sus portales web, determinada información pública.

En esta faceta, la defensoría asumió las siguientes funciones específicas:

1. Dar respuesta a las consultas que, con carácter facultativo, le sean formuladas por las administraciones e instituciones públicas afectadas por la ley de transparencia.
2. Adoptar recomendaciones para el mejor cumplimiento de las obligaciones legales en materia de transparencia y buen gobierno (oída la Comisión da Transparencia).
3. Asesorar en materia de transparencia del derecho de acceso a la información pública y el buen gobierno.
4. Informar por medio de una doble vía: emitir informes previos sobre proyectos de ley o de reglamentos en materia de transparencia y buen gobierno (oída la Comisión da Transparencia) e incluir en el informe ordinario anual del Valedor do Pobo al

Parlamento de Galicia una epígrafe específico sobre la aplicación y cumplimiento de la ley gallega de transparencia.

5. Efectuar, por iniciativa propia o por medio de denuncia, requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de las obligaciones establecidas en materia de publicidad activa previstas en la ley.
6. Publicitar sus actuaciones por medio del presente informe anual que el Valedor do Pobo presenta en el Parlamento de Galicia y que se pone a disposición de la ciudadanía en la web institucional y en el portal autonómico de transparencia y gobierno abierto.

La Comisión da Transparencia, por su parte, es un órgano colegiado independiente adscrito a la institución del Valedor do Pobo. Se trata de un órgano constituido por representantes de diferentes entidades públicas con el fin de adoptar decisiones conjuntas, justas y equilibradas. Su dirección recae en la institución del Valedor do Pobo que pone a su servicio sus dependencias y sus recursos materiales y personales.

La Comisión da Transparencia se encarga de que las administraciones respeten el derecho de acceso a la información pública que tiene toda persona. Para poder protegerlo asume una función específica que le atribuye la ley: resolver las reclamaciones frente a las resoluciones de acceso a la información pública. Cuando una persona cursa una solicitud de información a una entidad pública y no es atendida o no recibe la respuesta esperada, puede reclamar ante la Comisión da Transparencia.

La Comisión da Transparencia vela por el respeto del derecho de acceso a la información pública de todas las personas.

La Comisión da Transparencia está integrada por una Presidencia que en la actualidad ocupa la valedora do pobo y una Vicepresidencia, ocupada por el adjunto de la institución. Cuenta, asimismo, con cuatro vocalías, que representan a las siguientes instituciones públicas: Consello Consultivo de Galicia, Consello de Contas, Xunta de Galicia (Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa) y Federación Galega de Municipios e Provincias.

Además de resolver las reclamaciones frente a las resoluciones de acceso a la información pública que establece el artículo 28 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y

buen gobierno, la Comisión también desempeña un importante trabajo de divulgación de la cultura de transparencia, al desarrollar tareas de apoyo al Valedor do Pobo, en su calidad de Comisionado da Transparencia, a la hora de emitir recomendaciones o de elaborar informes previos sobre proyectos de ley o de reglamentos en materia de transparencia y buen gobierno.

III. COMPARENCIAS ANTE EL PARLAMENTO DE GALICIA

El Valedor do Pobo, como alto comisionado del Parlamento de Galicia, está obligado a dar cuenta ante esta Cámara gallega de la gestión realizada en un informe que presentará en el período ordinario de sesiones. La Ley 6/1984 del Valedor do Pobo regula que esta rendición de cuentas ha de materializarse mediante la presentación en sede parlamentaria del informe anual de gestión así como informes extraordinarios cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen.

En los últimos ejercicios la institución ha cumplido con el compromiso de presentar el informe anual a la presidencia del Parlamento de Galicia en los primeros meses del año para que los representantes de la Cámara puedan tener una visión actualizada y contextualizada de los asuntos que afectan a los ciudadanos y son trasladados al Valedor do Pobo.

El 27 de junio de 2016, la valedora do pobo entregó a la Presidencia del Parlamento de Galicia el informe anual sobre la actividad institucional desplegada durante el año 2015. El 4 de julio, la alta comisionada parlamentaria compareció ante la Comisión de Peticiones del Parlamento de Galicia, para la presentación del mencionado informe. La memoria anual concluyó su tramitación parlamentaria el 12 de julio de 2016 con la intervención de la máxima representante de la institución ante el Pleno de la Cámara.

La valedora do pobo compareció, asimismo, ante la Comisión de Peticiones del Parlamento de Galicia, para exponer el Informe Extraordinario *Las personas lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia. Un análisis desde el punto de vista del tejido asociativo* el 18 de febrero de 2016. El documento fue elaborado en el ejercicio 2015 en el marco de la Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia que, en su disposición final segunda, faculta a la institución del Valedor do Pobo como autoridad independiente para velar por la igualdad de trato y no discriminación tanto en el sector público como en el privado, mediante el ejercicio, entre otras funciones, de la

apertura de investigaciones sobre la existencia de posibles situaciones de discriminación que revistan una especial gravedad o relevancia.

IV- REUNIONES DE TRABAJO

Las reuniones de trabajo relacionadas con las investigaciones desarrolladas por la institución del Valedor do Pobo ocupan la mayor parte de la agenda de la organización. Se mantienen reuniones asiduas con ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, organizaciones sociales y representantes de diferentes administraciones públicas para conocer de primera mano sus preocupaciones y necesidades.

El desempeño de las actividades propias de los intereses de la ciudadanía, así como la defensa de sus derechos constitucionales, exige el desarrollo de medidas de acercamiento a colectivos con intereses legítimos y diversos, organizados en torno a causas comunes. En este sentido, cada año la defensoría se empeña en conocer la labor desplegada por colectivos que trabajan con personas vulnerables o intentan influir en mejorar las políticas públicas al respecto de muy diversos asuntos.

El Valedor do Pobo organiza contactos frecuentes con grupos y organizaciones que trabajan en contacto directo con las personas más vulnerables

Durante la anualidad se han mantenido numerosos encuentros de trabajo. De los mismos se han extraído conclusiones relevantes e incluso aplicables a la resolución de conflictos acercados por los ciudadanos a esta institución.

En paralelo se programan entrevistas con representantes de las administraciones públicas y autoridades que gestionan las políticas públicas para poner de manifiesto el criterio del Valedor do Pobo respecto a problemáticas concretas y así poder agilizar las actuaciones y tratar de solventar diferencias de criterio, en caso necesario.

1. Reuniones con representantes de la administración autonómica, municipal y de otros servicios públicos

Entre los encuentros bilaterales mantenidos con autoridades de la administración autonómica, destacan los siguientes:

-Directora xeral de avaliación de la Xunta de Galicia, sobre cuestiones relacionadas con las nuevas competencias de transparencia.

-Conselleiras de Mar e de Medio Rural para someter a repaso cuestiones que les afectan en cuanto a las quejas recibidas de la ciudadanía en áreas de su respectiva competencia.

-Directora xeral de familia, para analizar necesidades de las familias numerosas y acogimientos en familia extensa.

-Conselleira de Infraestructuras e Vivenda, para renovar y ampliar en convenio que la institución del Valedor do Pobo mantiene con el Instituto Galego de Vivenda e Solo en materia de desahucios.

Los encuentros celebrados con representantes de las corporaciones municipales y diputados provinciales resultan imprescindibles como mecanismo para coordinar actividades y agilizar la resolución de situaciones que afectan a una o un colectivo de personas en sus demarcaciones. En este 2016, la valedora do pobo se ha visto con:

- El alcalde de Santiago de Compostela, para someter a repaso políticas municipales en materia social.

- Alcalde de A Baña, para tratar asuntos que afectan a este ayuntamiento tratados en las quejas.

- Concejal de Educación y Ciudadanía del Concello de Santiago de Compostela.

- Una representación del grupo provincial del Partido Popular de la Deputación de Pontevedra, sobre cuestiones de funcionamiento del ente.

- Concejal del PSdG del Ayuntamiento de Meaño, sobre cuestiones de organización y acceso a la información municipal.

- Portavoz del PSdG en el Ayuntamiento de Valga, sobre cuestiones de orden interno.

- Portavoz del PSdG en el Ayuntamiento de Campo Lameiro, sobre cuestiones de organización municipal.

- Alcalde y teniente de alcalde de Valga, sobre cuestiones de organización municipal.

En el área de la Administración General del Estado, destacan las reuniones mantenidas con representantes militares, en el marco de los nuevos nombramientos y despedidas protocolarias. También se ha acercado a la institución una delegación de la Embajada de Estados Unidos en España con motivo del proceso electoral celebrado en la comunidad autónoma.

En la anualidad han resultado frecuentes y fluidos los contactos con los representantes del ámbito judicial en esta comunidad, en concreto con el presidente del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia y el Fiscal Xeral de Galicia.

Las reuniones mantenidas con representantes parlamentarios normalmente están relacionadas con actuaciones de investigación emprendidas por los grupos o por el interés que despiertan en ellos determinadas cuestiones planteadas por los ciudadanos. En otros casos se enmarcan en un contexto puramente institucional y de diálogo con los responsables del Parlamento de Galicia del que la institución del Valedor do Pobo es alta comisionada. Así han resultado habituales las reuniones con la presidencia de la Cámara gallega y con representantes de los diferentes grupos.

Se ha mantenido contacto, asimismo, con representantes académicos y de gobierno de las tres universidades gallegas. La respuesta a la llamada a la colaboración en el marco de las relaciones institucionales con los tres rectorados ha sido siempre positiva. También con miembros de la comunidad docente con los que se ha colaborado de manera habitual en la organización de jornadas y/o seminarios con objetivos compartidos. Destacar en este contexto el contacto con el decanato de la Facultad de Ciencias de la Educación que colaborará con la Asociación Arelas (menores transexuales) y la propia defensoría en la elaboración de un interesante proyecto de investigación acerca de los comportamientos transfóbicos y homofóbicos en el entorno educativo.

2. Reuniones con organizaciones sociales y ciudadanas

A lo largo del año 2016 se han celebrado reuniones y entrevistas con múltiples entidades que representan intereses de diferentes grupos de ciudadanos. En todas ellas se ha tratado de trasladar a la institución del Valedor do Pobo la situación en la que se encuentran los colectivos más vulnerables y, por tanto, más necesitados de protección.

Así lo hicieron a lo largo de estos doce meses:

- Representantes de la Red Localis, que centra sus trabajos en el municipalismo gallego.
- Asociación CEAVIGAL (centro de acción contra la violencia de Galicia) que trabaja por la erradicación de la violencia de género y quiso denunciar la inexistencia de protocolos de actuación conjunta entre sanitarios, personal jurídico, policial, asistentes sociales para acabar con esta lacra.
- Asociación Arelas (Asociación de Familias de Menores Transexuales) con la que se actualizó la información recogida en el informe extraordinario sobre las personas LGBTI en Galicia elaborado por el Valedor do Pobo en julio del 2015.
- Asociación Ultreia LGTBI, para analizar una intolerable agresión homófoba registrada en Santiago de Compostela en el mes de febrero.
- Unicef Galicia.
- Primer sindicato gitano creado en Galicia.
- Fundación Galega contra o Narcotráfico.
- Fundación Meniños.
- Cruz Roja en Galicia.
- Secretariado Gitano.
- FEAFES Galicia.

Algunos de estos encuentros han derivado en la apertura de investigaciones y estudios monográficos respecto de las problemáticas expuestas.

En otros casos, son las personas afectadas por diferentes problemas expuestos en las quejas las que solicitan acercarse en persona al titular de la institución del Valedor do Pobo para solicitar amparo. Desde la defensoría se ofrece audiencia, como regla general, a todas las personas que solicitan explicar su problemática.

La defensoría da voz y escucha a todas las personas que solicitan explicar su problemática

Así, por el despacho de la actual valedora han pasado personas de muy diversa procedencia y con problemas igual de diferentes. La mediación se ha convertido en un instrumento recurrente en la resolución de muchos de sus conflictos. Así, por ejemplo, se ha dado audiencia a:

- Representantes de familias que reclaman mejoras en la atención educativa domiciliaria prestada en nuestra comunidad.
- SOS Sanidad Pública, para tratar la problemática del acceso a medicamentos por parte de los enfermos oncológicos.
- Un grupo de profesores de la Universidade de A Coruña sobre las dificultades de promoción del profesorado en el ente académico.
- Profesores acreditados a catedráticos de la Universidade de Santiago para dar a conocer su situación ante las dificultades de acceder a la cátedra.
- Plataforma Casas Vellas en defensa de la fraga de Catasós.
- Plataforma *Non á fusión* Cerdedo-Cotobade.
- Representantes de CC.OO. de la Ciudad Infantil Príncipe Felipe de Pontevedra, para denunciar la infrautilización de las instalaciones y estado de este centro.
- Representantes de las asociaciones Compostela Monumental y Compostela Vella por problemas de convivencia ciudadana en el casco histórico de Santiago.
- Representantes de las plataformas de trabajadores de los servicios 061 y 112 para exponer sus inquietudes en relación con el traslado de estos servicios al nuevo centro base de A Estrada.
- Representantes de la sociedad Cinexpo que gestiona salas de cine en Galicia, sobre el problema del acceso de niños diabéticos con mochilas a los recintos.

- Representantes de la Asociación ANEDIA y ASEDEII de Pontevedra para tratar los problemas de acceso a las salas de cine de menores y adultos con mochilas en las que incluyen material higiénico y sanitario que precisan.
- Representantes sindicales de funcionarios del ámbito judicial de Galicia de SPJ-USO.
- Asociación de pacientes del CHUS, hospital de Santiago para denunciar la saturación de los servicios de urgencias.

La mediación se ha convertido en un instrumento recurrente en la resolución de muchos de los conflictos que llegan al Valedor do Pobo

Especial atención merece el encuentro que anualmente esta institución celebra con motivo de la conmemoración del Día para la Erradicación de la Pobreza y que permite al Valedor do Pobo estar en contacto con los interlocutores de las principales organizaciones que trabajan por la inclusión en Galicia, todas ellas integradas en la Red EAPN contra la pobreza.

3. Reuniones con empresas y entidades de servicios públicos

En los últimos ejercicios la institución del Valedor do Pobo ha instaurado los contactos informales de colaboración con otras entidades que, por su carácter privado, no se encuentran entre los órganos objeto de supervisión. La especial alarma social emanada de alguna de las problemáticas detectadas, por ejemplo, en el área de los servicios bancarios o de los suministros y servicios públicos, ha permitido establecer canales directos de comunicación entre el Valedor do Pobo y diferentes agentes. En estas ocasiones la receptividad ha sido máxima, al igual que las ganas de colaborar en pro de los derechos de los ciudadanos y la calidad en la atención dispensada.

Durante el año 2016 estas relaciones se han mantenido. Ha sido el caso de los encuentros celebrados con directivos del Banco Sabadell (antiguo Banco Gallego) y con la Dirección Xeral de Corporación de A Banca, así como con los responsables de la empresa Viaqua.

V- ENCUENTROS Y ACTOS OFICIALES

La institución del Valedor do Pobo y, en especial su titular y adjunto, son invitados cada año a asistir a diversos actos oficiales de representación. Entre ellos se incluyen homenajes, actividades conmemorativas, festividades, entrega de distinciones, etc.

Como en años anteriores, la titular de la defensoría ha estado presente en el acto solemne celebrado con motivo del XXXVIII aniversario de la Constitución en la Delegación del Gobierno de A Coruña, así como en la apertura del año académico, el año judicial y otros actos de conmemoración del Día de Galicia, el Apóstol y las celebraciones del Día das Letras Galegas.

Merece mención la participación de la valedora do pobo y representantes de su equipo en actos celebrados en sede parlamentaria. Así representantes de la institución estuvieron presentes en la presentación de la publicación de los libros de discursos parlamentarios de los ex presidentes de la Xunta de Galicia o en la entrega de las medallas del Parlamento de Galicia a los ex presidentes de esta Cámara.

La valedora do pobo participó, asimismo, en el acto solemne de toma de posesión del nuevo presidente de la Xunta de Galicia en fecha del 12 de noviembre de 2016, así como en la apertura de la X Legislatura.

Un año más, la institución del Valedor do Pobo estuvo representada en los tradicionales actos militares convocados por la Fuerza Logística Operativa, el mando del Aeródromo Militar de Santiago y/o la Delegación de Defensa.

No menos tradicional resulta la participación de la defensoría en la Escuela de Verano que cada año acoge el Pazo de Mariñán dirigidas al ámbito judicial, donde impartió una ponencia en el marco del Curso para fiscales. La actual valedora estuvo presente, asimismo, en la apertura del curso académico de la Real Academia Gallega de Jurisprudencia y Legislación a la que pertenece.

VI- ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN, DIVULGACIÓN Y PEDAGOGÍA DE DERECHOS

Parte importante de la misión desplegada por este alto comisionado parlamentario en relación con la salvaguarda de los derechos humanos se asienta en las políticas de comunicación y divulgación de esos principios inherentes a la ciudadanía. Cada año la defensoría intensifica sus esfuerzos para estar presente en los principales foros públicos e

institucionales, con el objetivo de mantener su vinculación con la realidad y conocer de primera mano las inquietudes de las personas a las que “valemós”.

Se han desarrollado en la anualidad diversas iniciativas informativas. Se ha puesto el foco en la promoción de la actividad investigadora y formativa en materia de derechos con la propuesta de seminarios técnicos de organización propia y colaborativa en los que hemos tomado parte. El intercambio científico de conocimientos en áreas como la de los derechos de la mujer, los menores, la educación o el uso seguro de las tecnologías se ha convertido en un elemento casi imprescindible en el desarrollo de las funciones de la institución.

Se consolidan las acciones para el intercambio de conocimientos en aspectos relacionados con los derechos de la mujer, los menores, la educación o el uso seguro de las tecnologías.

Los menores y sus vulnerabilidades han estado presentes en muchas de las actuaciones. Por este motivo trabajamos en contacto con la comunidad educativa que nos permite lanzar nuestros mensajes a los más jóvenes de manera directa y por medio de los profesionales docentes.

1. Grupo de trabajo sobre la escolarización hospitalaria y domiciliaria

La valedora do pobo se comprometió con la Confederación de ANPAS Galegas en esta anualidad a estudiar la necesidad de atención educativa que precisan los escolares que padecen enfermedades. Para ello puso a disposición de las asociaciones la experiencia acumulada por la institución del Valedor do Pobo en los últimos años en manos de un grupo de trabajo que pueda someter a análisis las necesidades educativas de los niños enfermos, tanto en el ámbito hospitalario como domiciliario.

Se trata de intentar de mejorar la atención escolar que reciben los alumnos que tienen que permanecer alejados de sus centros por motivo de diferentes dolencias, bien en régimen de ingreso hospitalario o en sus propios domicilios. Lo más importante en este campo es que los estudiantes puedan tener cubierto, con todas las garantías, su derecho a la educación.

2. Respaldo al programa de adopciones especiales

La valedora do pobo y la directora general de la Fundación Meniños presentaron el 10 de junio en la sede de la defensoría el programa de adopciones para niños y niñas con circunstancias especiales que desarrolla esta entidad en Galicia. El objetivo de la iniciativa no fue otro que hacer un llamamiento a la sociedad ante la necesidad de encontrar familias gallegas dispuestas a adoptar a estos niños con necesidades especiales para ofrecerles el ambiente familiar estable y seguro que no pueden tener con sus padres biológicos.

El programa está centrado en los niños, niñas y adolescentes que se encuentran residiendo en centros de protección y que presentan necesidades especiales (grupos de tres o más hermanos, con discapacidad o enfermedad, o que se encuentren en circunstancia que dificulte su adopción). El Valedor do Pobo apoya los programas desarrollados en esta línea por la Fundación Meniños, que ofrece a las familias voluntarias un amplio sistema de orientación, apoyo técnico y asesoramiento para que el proceso se desarrolle de manera satisfactoria.

3. Divulgación de nuevas funciones

Con la entrada en vigor, el 7 de marzo de 2016, de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, la institución del Valedor do Pobo reforzó su comunicación para transmitir a la ciudadanía, de manera clara cuál sería su nuevo rol en el control de la transparencia. Se reforzó la comunicación en medios electrónicos y tradicionales, así como la divulgación en redes sociales de estas nuevas funciones.

El capítulo V de esa ley regula los mecanismos de control necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, y atribuye a la institución del Valedor do Pobo nuevas responsabilidades en esta materia. La norma implica doblemente a la institución al atribuirle las funciones propias del Comisionado de Transparencia y al adscribirle la denominada Comisión da Transparencia como órgano colegiado independiente que resolverá las reclamaciones relacionadas con los problemas de acceso a la información pública.

Con carácter previo a la entrada en vigor de la ley gallega reguladora de la transparencia, la valedora contactó con cada uno de los miembros de las instituciones representadas en la Comisión, con el objeto de agilizar los nombramientos. Las entidades resolvieron sus designaciones por los pertinentes procedimientos internos con agilidad, lo que permitió

celebrar en el mes de mayo la primera reunión constitutiva de la Comisión da Transparencia.

4. Un año de web renovada

La página web de la institución del Valedor do Pobo (www.valedordopobo.gal) incrementó en un 58 por ciento el número de páginas visitadas en su primer año de vida. Desde su puesta en marcha, el 27 de enero de 2015, hasta el enero de 2016, la web sumó un total de 67.515 páginas vistas, lo que supuso un notable incremento respecto a las 42.705 en el conjunto del año 2014. Del mismo modo, las visitas únicas crecieron en un 18,5 por ciento, pasando de las 23.725 de 2014 a las 28.131 de 2015.

La renovada página web del Valedor do Pobo incrementó en un 58% el número de páginas visitadas en un año.

Estas cifras refuerzan la apuesta de la institución por los mecanismos directos de comunicación entre la valedora y la ciudadanía. Entre las prestaciones de esta nueva página, se incluye la posibilidad de que los ciudadanos puedan tramitar sus quejas a través de un sencillo formulario. Asimismo, la web ofrece la oportunidad de consultar todos los informes anuales y extraordinarios publicados por la institución. También se incluye, de acuerdo con la nueva legislación en materia de transparencia, toda la información referente al funcionamiento del organismo (institucional, estadística, económica, de personal, de contratación, etc.).

Los datos de las redes sociales también confirman la apuesta de la institución por los nuevos canales de comunicación. La cuenta de Twitter (@valedordopobo) experimentó un crecimiento del 131 por ciento en el número de menciones, así como un aumento del 33 por ciento en el número de seguidores, alcanzando un total de 1.732. En Facebook, la página del Valedor do Pobo, que también es un activo canal de comunicación para atender las reclamaciones de los ciudadanos, incrementó en un 44% su número de seguidores.

El incremento de la actividad a través de internet demuestra el compromiso de la institución con la ciudadanía a través de las nuevas tecnologías. Desde la puesta en marcha del nuevo portal, se incrementaron de manera notable las entradas de quejas y las consultas recibidas a través de este soporte. Del mismo modo, tanto la web como las

redes sociales ofrecen un seguimiento actualizado de la actividad institucional de la valedora y su relación con los agentes sociales de Galicia.

5. Convenio para asistir a personas en riesgo de perder la vivienda

La valedora do pobo, Milagros Otero Parga, y la conselleira de Infraestruturas e Vivenda, Ethel Vázquez, firmaron el 6 de septiembre en las dependencias del Valedor do Pobo un nuevo acuerdo de colaboración para mejorar la información y asistencia a las personas afectadas por ejecuciones hipotecarias o por desahucio por impago de las rentas de alquiler.

El convenio vino a revalidar los compromisos adquiridos un año antes para mejorar la comunicación entre ambas instituciones en relación a personas afectadas por la pérdida de la vivienda habitual. El objetivo fue doble: por una parte mejorar la atención y la información sobre sus derechos y sobre las medidas que las administraciones ponen a su disposición y, por otra parte, dar respuesta ágil a las demandas de los afectados por estos procedimientos, muchas de ellas llegadas a la institución del Valedor.

Como una de las novedades, el convenio amplió su cobertura a los gallegos y gallegas afectadas por desahucio por impago de alquiler. El nuevo texto garantiza, por otra parte, el seguimiento de cada uno de los casos conocidos por la institución del Valedor y trasladados al departamento de la Xunta de Galicia. De este modo, una vez hechas las valoraciones para el encaje de las personas afectadas en alguno de los programas activos en materia de vivienda y de informar a los afectados de sus posibilidades, el Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS) se compromete a remitir una memoria de lo actuado a la defensoría.

El convenio renovado con el Instituto Galego da Vivenda e do Solo extendió su cobertura a las personas afectadas de desahucio por impago de alquiler

Durante el año 2015 y 2016 se recibieron ante la institución del Valedor do Pobo una treintena de quejas por desahucio, que supuso un incremento significativo respecto del año 2014. La mayoría de ellas fueron relativas a desahucios de la vivienda habitual por procedimientos de ejecución hipotecaria aunque en los últimos meses se detectó un incremento de las motivadas por la falta de pago de las rentas.

La vigencia de esta problemática condujo a la defensoría y al IGVS a seguir colaborando en esta materia mediante la firma del convenio con la única función de asegurar la efectividad del derecho.

6. Formación de profesionales en materia de transparencia

La institución del Valedor do Pobo colaboró en el desarrollo del primer curso superior de especialización en transparencia, buen gobierno e información pública celebrado en Galicia. Fue posible gracias a la firma de un convenio entre la defensoría, Vicepresidencia de la Xunta de Galicia, el Consello de Contas y la Escola Galega de Administración Pública. En el mismo se ofreció formación específica en materia de transparencia a empleados públicos y profesionales.

El curso de especialización se desarrolló entre los meses de noviembre de 2016 y enero de 2017, y se repartió entre sesiones presenciales y en línea. Estuvo abierto a personal público y a profesionales que estén en posesión del título de doctor, licenciado, diplomado, graduado, arquitecto, ingeniero, arquitecto técnico e ingeniero técnico.

La actividad formativa abordó, entre otros ejes de trabajo, aspectos relacionados con la normativa de aplicación en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y los mecanismos de los que disponen las diferentes administraciones para implementar políticas de transparencia, entre otras cuestiones.

La valedora do pobo impartió una *master class* en la sesión de apertura.

7. Visitas a los ayuntamientos

El programa de encuentro con la ciudadanía, implantado por la actual valedora en el año 2015, ha permitido a ésta desplazarse a diferentes localidades gallegas en el ejercicio 2016. De este modo, una delegación de la defensoría, con la titular a la cabeza, se ha desplazado en este período a: Ferrol (17 de febrero), Pontevedra (18 de mayo), Viveiro (3 de noviembre) y O Barco (20 de diciembre).

Con estas visitas la institución mantiene contacto con las alcaldías para instar a su colaboración con el objetivo de agilizar las quejas que les incumban y resultar más eficaces en la resolución de las mismas.

Especialmente útiles han resultado los encuentros con la ciudadanía que se organizan con motivo de los desplazamientos. Es la propia valedora la que da respuesta a sus peticiones, quejas, consideraciones y exposiciones. Las actividades de atención directa al vecino se celebran de manera presencial, y con participación de la defensora, en espacios municipales de carácter ciudadano, cultural o social que determinan las instituciones.

Las actividades de atención directa al vecino se celebran en los ayuntamientos de manera presencial, y con participación de la valedora

Estas actividades contribuyen a la creación de una auténtica cultura de derechos entre la población y a transmitir cuáles son los mecanismos para poder ejercerlos. El principio de proximidad, el contacto directo con la población, es uno de los valores de estas acciones. La ciudadanía tiene derecho a una presencia cercana de la defensora. Muchas de las quejas expuestas en estos encuentros son tramitadas (y resueltas) con gran inmediatez. En otros casos han dado lugar a actuaciones de mediación exitosas y a logros de gran relevancia. Sirva como ejemplo la mediación con los responsables de los cines de Pontevedra y las asociaciones de niños diabéticos y personas con enfermedad intestinal para garantizar el acceso a las salas con sus mochilas.

Muchas de las quejas expuestas en los encuentros realizados en los municipios son tramitadas y resueltas con gran inmediatez

Desde el Valedor do Pobo se considera que la defensa de los derechos humanos debe ser una tarea a desarrollar en red, con implicación de todos los agentes públicos.

8. Día Internacional para la erradicación de la pobreza

Un año más, en el marco del Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza, el Valedor do Pobo acogió el acto institucional promovido por la Red Galega contra a Pobreza (EAPN Galicia), CERMI Galicia y la Coordinadora Galega de ONGD. Estas entidades presentaron los principales retos en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en el año precedente, así como los principales indicadores en esta materia como resultado del informe sobre el estado de la pobreza 2016.

Bajo el lema *Somos personas, no expedientes!*, un agente intercultural de la Fundación Secretariado Gitano en Lugo y una trabajadora social en Autismo Galicia presentaron el manifiesto realizado por la red EAPN con las conclusiones del *VII Seminario de Participación Inclusiva* celebrado en Santiago que contó con la participación de la valedora.

En el acto estuvieron presentes miembros de la administración autonómica, de los grupos políticos con representación parlamentaria y numerosos miembros de las plataformas y organizaciones sociales que trabajan en nuestra comunidad por la inclusión social.

9. Luto por el fallecimiento de don José Ramón Vázquez Sandes (ex valedor).

La institución del Valedor do Pobo tuvo que lamentar en la anualidad 2016 la pérdida de José Ramón Vázquez Sandes, el que fuera segundo valedor do pobo de Galicia, puesto que ocupó entre los años 2002 y 2007. La institución transmitió el pésame de todo el equipo del Valedor do Pobo a su familia y allegados, ante la pérdida de un buen hombre que contribuyó de manera notoria a escuchar y trabajar “sin límites” en la defensa de los derechos de la ciudadanía gallega.

José Ramón Vázquez Sandes había nacido el 01 de septiembre de 1929 en Santa María de Neda (A Coruña). Ingresó en la carrera judicial en el año 1956 y su primer destino fue en el Juzgado de Primera Instancia de Sepúlveda (Segovia), desarrollando su función de juez en los juzgados de Salas de los Infantes (Burgos) y de Noia. Ascendió a magistrado en el año 1970 y fue destinado durante dos años en Badajoz, incorporándose después a la Audiencia Provincial de Pontevedra.

En 1985 fue nombrado presidente de la Audiencia Provincial de Salamanca, ejerciendo dicho cargo hasta que, en el año 1990, fue nombrado Presidente del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, puesto que ocupó hasta su jubilación en 1999. Durante los años 2001 a 2002 ejerció sus funciones como magistrado emérito del Tribunal Supremo.

El día 19 de febrero de 2002 fue nombrado Valedor do Pobo por el Pleno del Parlamento de Galicia, cargo del que tomó posesión el día 1 de marzo de ese mismo año y que ocupó hasta la llegada en julio de 2007 de su sucesor, Benigno López González.

Como reconocimiento a su labor fue distinguido, entre otros méritos, con la Medalla Castelao, la Cruz de Honor de San Raimundo de Peñafort, la Cruz del Mérito Policial y la Gran Cruz del Mérito Militar.

Siempre dejará un buen recuerdo en la institución del Valedor do Pobo.

10. Colaborando por la accesibilidad

La institución firmó en el mes de diciembre un convenio de colaboración con la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), la Confederación Galega de Persoas con Discapacidade (COGAMI), Fademga Plena Inclusión Galicia y la Federación de Asociacions de Persoas Xordas de Galicia (FAXPG) para avanzar en la elaboración de un Informe Extraordinario sobre accesibilidad. En virtud del acuerdo, las cuatro entidades colaborarán durante este 2017 con la institución del Valedor mediante la realización de comprobaciones sistematizadas sobre los niveles de accesibilidad en el medio urbano y rural de la comunidad.

El informe abordará la accesibilidad desde un punto de vista muy amplio, de ahí la necesidad de disponer de apoyo técnico de las entidades firmantes. La ONCE se encargará de realizar el estudio de la accesibilidad que afecta de manera singular a las personas con discapacidad visual. FADEMGA, por su parte, efectuará comprobación sobre los problemas que en este ámbito afectan a las personas con discapacidad intelectual. La Federación de Asociaciones de Persoas Xordas centrará la atención en las barreras de las personas con discapacidad auditiva. COGAMI se encargará de las personas con movilidad reducida y redactará el documento final de todas las entidades, que se incorporará como anexo al Informe Extraordinario sobre accesibilidad en el que trabaja la institución del Valedor do Pobo desde hace meses.

El año 2020 será un momento clave para Europa ya que se alcanza el horizonte de la Estrategia Europea sobre discapacidad 2010-2020 que, como objetivo general, persigue el acceso de las personas con discapacidad, en iguales condiciones que el resto de la población, al entorno físico, al transporte, a las tecnologías y los sistemas de la información y las comunicaciones (TIC), y la otras instalaciones y servicios.

Tanto en España como en Galicia el 2017, año elegido por el Valedor para elaborar este informe, será relevante en esta materia. A nivel estatal porque el 4 de diciembre de 2017 es la fecha límite para que todos los edificios cumplan con las condiciones de accesibilidad emanadas del Código Técnico de Edificación. En Galicia, porque la entrada en vigor de la Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad, otorgó a la Xunta de Galicia dos años para aprobar su reglamento de desarrollo y el código de accesibilidad que contemple todas las normas técnicas aplicables en este ámbito.

El Valedor do Pobo trabaja en la elaboración de una diagnosis de las dificultades de accesibilidad física y sensorial que afectan a las personas en la comunidad

El discurso que indica que la accesibilidad debe sustituir a la discapacidad en un plazo corto de tiempo es incontestable. La contribución del Valedor do Pobo pasa por la necesidad de realizar una diagnosis de las dificultades de accesibilidad física y sensorial que afectan a las personas en la comunidad. El convenio supone un importante punto de partida.

11. Publicación “En familia!”, un libro que fomenta valores de tolerancia

El Valedor do Pobo ha colaborado en la edición en gallego del libro *En familia!* distinguido en Alemania con el Premio Nacional de Literatura Infantil y Juvenil. Esta publicación dirigida a los más jóvenes profundiza con una enorme naturalidad en los diferentes modelos familiares y de convivencia existentes en la actualidad. La institución apoyó la edición por tratarse de una publicación que se encuentra muy en sintonía con los valores que defiende sobre todo entre el ámbito escolar en favor de la tolerancia, la no discriminación y la educación en la igualdad.

Esta publicación es un ejemplo más del trabajo desarrollado por la defensoría en el área de no discriminación por razones de identidad de género y/o orientación sexual. Ejemplares del libro han sido entregados a centros educativos de la comunidad y a cada uno de los grupos de escolares que visitan la defensoría como actividad cultural en horario lectivo.

VII- RELACIÓN CON OTROS OMBUDSMAN Y DEFENSORES

En los últimos años se han consolidado encuentros de contenido temático que permiten a los defensores compartir experiencias y aunar criterios cuando las problemáticas sociales resultan comunes en sus diferentes ámbitos geográficos. Estos contactos se han convertido en referencias a la hora de actualizar los análisis sobre la vigencia de los derechos humanos, constitucionales y estatutarios y de puesta al día de las diferentes interpretaciones.

Estas cuestiones principales han propiciado el encuentro entre los defensores autonómicos y su homóloga estatal a lo largo del ejercicio:

El 26 de abril la valedora do pobo estuvo presente en el Seminario Internacional sobre los desafíos contemporáneos y amenazas a los que se enfrentan los derechos humanos, y la labor de las instituciones de *ombudsman* frente a los citados desafíos y amenazas. El mismo estuvo convocado por el Síndic de Greuges de Cataluña, presidente del capítulo europeo del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO).

En los últimos tiempos, las preocupaciones respecto a la seguridad han crecido en Europa y en el resto del mundo, poniendo en riesgo derechos humanos fundamentales como la libertad de expresión y la privacidad. Asimismo, la crisis de los refugiados, que se añade a los continuos movimientos migratorios, no sólo constituye un reto solidario, sino también incurre en el riesgo de incrementar el racismo y la xenofobia. Todo ello ocurre en el contexto de una profunda crisis económica y financiera que amenaza los derechos sociales y pone a grandes sectores de nuestras sociedades en una situación de riesgo. Las políticas públicas a nivel estatal e internacional deben abordar estos fenómenos con generosidad y pleno respeto a los derechos humanos, y las oficinas de los defensores del pueblo deben prestar especial atención a la legislación y a las prácticas administrativas que conculcan derechos.

A estos planteamientos se suma el hecho de que las instituciones de *ombudsman* en sí mismas centran el debate sobre las garantías de los derechos humanos. Por un lado, muchas de ellas están adquiriendo nuevas funciones y competencias, en áreas tan diversas como la prevención de la tortura, la resolución alternativa de conflictos, la transparencia y el acceso a la información o de los derechos LGBTI, entre otras. Por otro, sin embargo, muchas de estas instituciones están amenazadas por los ataques a su independencia por la falta de recursos o por la desaparición.

Las instituciones de *ombudsman* centralizan el debate sobre las garantías de los derechos humanos

En este contexto, la valedora do pobo, junto a su adjunto y homólogos de otras comunidades autónomas participaron de las interesantes reflexiones aportadas por ponentes de diferente procedencia europea. Las jornadas tendrán continuidad también en este 2017.

Las XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo se celebraron en 2016 en el Parlamento de Navarra, durante los días 21 y 22 de septiembre. Abordaron la temática de la contaminación acústica desde todas sus perspectivas.

El Defensor del Pueblo, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Valedor do Pobo de Galicia, el Diputado del Común de Canarias, el Ararteko del País Vasco, el Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León y el Defensor del Pueblo de Navarra, consensuaron un decálogo tras su análisis de *La invasión del domicilio por ruidos: la inviolabilidad del domicilio y el derecho a la integridad física y psíquica*. Se reproduce a continuación su texto íntegro:

DECÁLOGO DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO CONTRA EL RUIDO

En defensa del derecho de la ciudadanía a un domicilio libre de ruido.

Las defensorías del pueblo, conscientes de la incidencia negativa que en la calidad de vida de la ciudadanía tiene la contaminación acústica, desean postular una serie de medidas destinadas a garantizar de manera real y efectiva los derechos constitucionales que pueden ser vulnerados por su impacto.

Entre tales derechos, y de acuerdo con una consolidada jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo, destacan los derechos fundamentales a la integridad física y psíquica, la intimidad personal y familiar y la inviolabilidad del domicilio, así como los derechos de todos a un medio ambiente adecuado y a la protección de la salud. Estos derechos se agrupan en lo que se ha dado en llamar el derecho de las personas al descanso y al silencio en su domicilio.

Sin perjuicio de recordar que el respeto al disfrute de estos derechos es una obligación no solo de los poderes públicos, sino también de la sociedad civil, consideramos que:

1º. Los poderes públicos (y, en particular, las administraciones competentes) deben promover cambios en las prácticas sociales que originan la contaminación acústica e impulsar la concienciación de la sociedad sobre sus perniciosas consecuencias para la ciudadanía, mediante la educación escolar y campañas formativas e informativas dirigidas a sensibilizar a la población.

El ruido debe ser tratado como un problema de entidad que afecta seriamente a la calidad de vida de las personas.

2º. La garantía del derecho a un medio ambiente adecuado en los espacios rural y urbano y, de manera singular, en las viviendas, exige que los poderes públicos sean conscientes y asuman su función pública de control ambiental de la contaminación acústica, cualquiera que sea el foco emisor que la origine, cuando se superan los límites establecidos por las normas.

El ejercicio de esta función pública, como expresión de una buena administración al servicio de la ciudadanía, debe tener como objetivo irrenunciable garantizar el derecho a un domicilio libre de ruidos que permita a sus residentes disfrutar de su derecho al descanso.

3º. Con esta finalidad, las administraciones públicas deben ejercer, de forma eficaz y eficiente, las potestades que tienen asignadas en el ámbito de la ordenación del territorio, la planificación urbanística y el control y la disciplina ambiental, con el objeto de prevenir, evitar, y en su caso, suprimir la contaminación acústica que impida o limite el ejercicio de los derechos fundamentales.

4º. El ejercicio de la función pública relacionada con el control de la contaminación acústica hace necesario, además, que se elaboren planes de inspección dirigidos a verificar de oficio que los establecimientos e instalaciones que generan contaminación acústica dispongan de las correspondientes autorizaciones administrativas para su funcionamiento y que se respete el cumplimiento de las medidas correctoras impuestas.

5º. Las administraciones autonómicas, provinciales y locales deben promover un marco de coordinación y colaboración que garantice que todos los municipios puedan ejercer de una manera efectiva las potestades administrativas que tienen asignadas, garantizando la igualdad en la tutela y disfrute de los derechos fundamentales, con independencia del lugar en el que resida la ciudadanía.

6º. Asimismo, y con la finalidad de que los municipios puedan ejercer las competencias que tienen asignadas en este ámbito, ya sea por medios propios o por vía de colaboración con otras administraciones públicas, deben poder contar con los medios técnicos y personales necesarios que permitan crear en todo el territorio, urbano o rural, un servicio público de inspección y control de ruido.

Se debería reconocer e impulsar el papel de la policía ambiental (en cualquiera de sus niveles: local, provincial o autonómico) como una institución clave en la detección rápida de este problema, en cuanto a las posibilidades de inspección “in situ”, en el foco de emisión de los ruidos, una correcta medición de los niveles de ruido en los domicilios y, en su caso, intervención cautelar.

7º. Las administraciones públicas no solo deben dar respuesta e impulso a las denuncias por exceso de ruido en los domicilios que planteen las personas afectadas, sino que deben, también, hacer un seguimiento de las medidas que se adoptan, facilitando medios para que la ciudadanía, de manera transparente, pueda ser informada de la adopción de tales medidas o para que, en su caso, pueda denunciar la inactividad de las autoridades y funcionarios ante sus reclamaciones. Asimismo, deben dar cumplimiento sin dilación a las sentencias de los tribunales de justicia, (sobre todo, del Tribunal Europeo de los Derechos Humanos) que dan amparo a ciudadanos concretos en casos probados de vulneración de sus derechos.

8º. Sería aconsejable que las administraciones públicas promovieran mesas o foros de participación ciudadana para la gestión de conflictos sociales derivados del exceso de locales de ocio nocturno o por el funcionamiento de actividades que generen molestias de convivencia graves y continuadas.

9º. Aunque lo deseable en un Estado de derecho es que la tutela del derecho de los ciudadanos a un domicilio libre de inmisiones acústicas que no tienen el deber jurídico de soportar, se ejerza por los órganos que tienen encomendada la potestad para ejercer esa función pública, las defensorías

valoran de manera positiva las actuaciones de jueces, tribunales de justicia y fiscales a la hora de garantizar los derechos vulnerados por la contaminación acústica, cuando estos no son debidamente protegidos por las autoridades y funcionarios responsables en sede administrativa.

10º. Las defensorías del pueblo remarcan su compromiso con la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía cuando estos sean vulnerados por causa de la contaminación acústica.

Con esa finalidad, se comprometen a realizar cuantas acciones estén legalmente a su alcance para proteger de manera eficaz el derecho de la ciudadanía a residir en un domicilio libre de ruido, incluso poniendo en conocimiento de la Fiscalía aquellos casos en que observen vulneraciones de derechos de la ciudadanía con una posible relevancia penal.

Asimismo, las defensorías del pueblo se comprometen a promover actuaciones de información, coordinación y divulgación de buenas prácticas en los ayuntamientos con objeto de fomentar la adopción de medidas de distinta naturaleza para prevenir o gestionar los conflictos ambientales, así como a ayudar a los ciudadanos damnificados en la orientación jurídica que resulte necesaria para que estos puedan ejercer acciones en defensa de sus derechos en los órdenes competentes.

Pamplona, 23 septiembre 2016.

El 5 de octubre, la oficina del Defensor del Pueblo y ACNUR organizaron en Madrid las jornadas *Acoyida e integración de refugiados en España*, que contaron con la presencia de la valedora do pobo. Las sesiones, en la que participaron representantes de todas las administraciones y de los defensores del pueblo sirvieron como foro para hacer un llamamiento conjunto a los poderes públicos para que impulsen programas de acogida e integración de refugiados. También se recordó que España debe cumplir con los compromisos adquiridos en el ámbito de la protección internacional. Como resultado del encuentro, con base en información recopilada por medio de cuestionarios previos a las jornadas y en lo discutido en los grupos de trabajo, se difundió un documento de conclusiones y propuestas al que se adhirió el Valedor do Pobo y que reproducimos en las siguientes líneas:

CONCLUSIONES

En este momento asistimos a máximos históricos de desplazamientos forzados por conflicto: más de 65 millones donde 9 de cada 10 refugiados están acogidos en los países próximos a las zonas de conflicto que están desbordados.

Se constata también la necesidad de asumir que la responsabilidad de buscar soluciones a la situación de los refugiados y de protegerlos es colectiva, como quedó reflejado en la Declaración de Nueva York firmada por 193 países y la Cumbre de refugiados del 19 y 20 de septiembre.

El reparto de responsabilidades en materia de refugiados es un asunto de ámbito europeo. Apoyar y aplicar los compromisos de la UE en reubicación y reasentamiento, como solicita la Comisión Europea (CE).

Se trata de un desafío global y regional ante el que España no puede sustraerse. Hasta la fecha, España ha acogido aproximadamente al 1% de los solicitantes de asilo de la UE.

La sociedad española ha mandado un mensaje muy claro de querer estar en primera línea de las soluciones y de la acogida solidaria.

La Comisión Europea así como Italia y Grecia solicitan una respuesta más ágil en los mecanismos de reubicación de refugiados por parte de los países miembros de la UE, particularmente de aquellos con cifras más bajas.

España además ha aceptado compromisos vinculantes en materia de asilo, acogida e integración de solicitantes de asilo y refugiados (Convención de 1951; ley asilo y de Protección Subsidiaria, Directivas europeas, Agenda de Migraciones de la CE) y, finalmente, la Declaración de Nueva York aprobada el 19 de septiembre, constata que la responsabilidad de proteger a los refugiados es una responsabilidad colectiva.

Se constata también el desafío cada vez mayor que supone para el sistema español de asilo, tal y como está concebido, la adecuada acogida e integración de un creciente número de solicitantes de asilo y refugiados que llegan tanto de forma espontánea como bajo cuotas de reubicación, reasentamiento u otro tipo.

Es indiscutible la competencia del Gobierno central en las cuestiones de protección internacional, determinación del estatuto de refugiado y políticas de admisión de extranjeros, pero también es cierto que las administraciones regionales y municipales tienen competencias en muchos aspectos relativos a la integración de los refugiados que van a vivir en sus ciudades (educación, sanidad, servicios sociales, empleo).

Muchas Administraciones regionales y municipales han realizado ofrecimientos muy concretos y generosos en materia de acogida e integración. Es esencial buscar formas de dar respuesta a las necesidades de los refugiados conjugando los compromisos adquiridos por España y los ofrecimientos y las competencias de todas las administraciones.

Las palabras clave que más se han repetido a lo largo de la jornada han sido: comunicación, coordinación, transparencia, corresponsabilidad y planificación.

En todos los debates de la jornada se ha apreciado que la información no fluye o fluye de manera fragmentaria, fluye tarde y no a todos los actores que deberían participar. Se reclama un modelo más dinámico y participativo de coordinación, estructurado y predecible que aúne esfuerzos y recursos.

Hay una gran conciencia de que el país no puede permitirse perder todo el caudal de solidaridad que ha despertado la crisis de refugiados en el Mediterráneo y provocar más frustración por no ser capaces de dar una respuesta en un tiempo razonable.

En cuanto a la acogida bajo los programas de reubicación y reasentamiento, quedan por llegar a España aproximadamente el 96% de las personas a las que España se comprometió a acoger bajo la Agenda de Migraciones de la UE en 2015 (unas 17.500) y el compromiso se debería materializar antes de finales de 2017.

Se constata también la necesidad de hacer participar a los nuevos actores que han surgido desde distintos ámbitos públicos y privados. El trabajo conjunto entre éstos y las administraciones y entidades más experimentadas en la acogida e integración de refugiados en España, es esencial para afrontar los actuales retos del sistema. Es un desafío que afecta a toda la sociedad española.

Se manifiesta claramente un interés de administraciones regionales y locales por formar parte más activa en todo el proceso de planificación, acogida e integración de refugiados, bajo la coordinación del Gobierno central y contando con las organizaciones especializadas.

PROPUESTAS

Desarrollar una comunicación fluida y directa entre Administración Central, CCAA y Ayuntamientos sobre los programas y planes de acogida e integración a refugiados. Se requiere claridad sobre quién planifica, evalúa y ejecuta los programas. Las CCAA y Municipios tienen sus propias competencias en materia de integración que deben ejercer, no como agentes subsidiarios, sino como parte activa de un plan estratégico en acogida e integración de refugiados.

Reclamar un instrumento de coordinación ágil para la acogida e integración de refugiados en España en el que participen las administraciones regionales y locales, lo que permitiría mayor predictibilidad, eficiencia en recursos y en la preparación de planes de asistencia a corto, medio y largo plazo. Se podría llevar a cabo a través de un Plan de Acción en España, bajo la coordinación de la Administración General del Estado, que contaría con el apoyo de todas las administraciones y las entidades especializadas en asilo.

Redefinir el modelo. Pasar de un modelo centralizado a un modelo más descentralizado que se apoye en las competencias de las CCAA y los Ayuntamientos para la gestión de los programas de acogida e integración, contando con financiación estatal. La Administración General del Estado establecería las líneas rectoras del sistema y los mecanismos de control y rendición de cuentas. El volumen actual de solicitantes de asilo y refugiados en España -y de los que puedan llegar- requiere de la actuación conjunta de múltiples actores que apoyen el sistema.

Es necesario que las Administraciones locales y regionales estén informadas de los convenios y acuerdos establecidos entre la Administración General y las entidades especializadas en asilo que trabajan en sus respectivas CCAA y ciudades, ya que es donde finalmente se van a integrar los refugiados y a cuyos servicios sociales terminarán acudiendo.

Establecer centros de información en instituciones clave con las que contactan los solicitantes de asilo y refugiados en su proceso de integración (INEM, Seguridad Social, educación, Servicios Sociales). Las personas de estos centros podrían recibir una formación en protección internacional y podrían hacer de enlace entre las instituciones, las entidades especializadas en asilo y los usuarios.

Fortalecer el trabajo de proximidad desde Ayuntamientos y ONG. Refuerzo del tejido social; sensibilización sobre la realidad de los refugiados a la sociedad de acogida y a los actores que van a intervenir de una forma u otra en su acogida e integración (empresas, sindicatos, asociaciones, centros educativos etc.).

Establecer un sistema de indicadores de integración. Disponer de datos de la población refugiada en España con estándares mínimos de integración: nivel de idioma, cuantos han salido de centros y cuantos tienen trabajo, en qué sectores. Se trata de conocer las claves que les han llevado al éxito y qué les ha faltado para poder mejorar las estrategias de planificación y trabajo con este colectivo.

Establecer canales de comunicación y evaluación para que los hombres y mujeres refugiadas puedan manifestar su opinión y propuestas sobre las cuestiones que les competen. Escuchar a los destinatarios de los programas, es clave en la planificación y en la mejora del sistema, da credibilidad y dota de mayor calidad a las políticas.

Incorporar modelos y fórmulas para hacer posible la solidaridad de la sociedad civil. Reforzar y mantener las bases de datos creadas a nivel nacional que recojan los recursos disponibles a todos los niveles –nacional, regional y local- cribados y valorados. Estas bases pueden ser un instrumento útil y eficaz más en la coordinación de los programas que acogida e integración de solicitantes de asilo y refugiados. Esto posibilitaría hacer partícipe a la sociedad civil, que ayudaría a sensibilizar, a gestionar las expectativas y frustraciones de quienes quieren ayudar y propiciaría la creación de redes de apoyo y programas de “mentorización”.

Sistemas de información y comunicación con la sociedad civil sobre los programas y las acciones a favor de este colectivo, que sirvan también para sensibilizar y reforzar el conocimiento mutuo.

Diseñar una política de comunicación e información muy activa sobre este colectivo para no extender o magnificar rumores (frenar brotes de racismo/xenofobia) y de sensibilización para en el proceso a distintos actores públicos y privados.

La organización también difundió documentos específicos de conclusiones y recomendaciones de los grupos de trabajo en cuanto a propuestas de un modelo de coordinación general y específicamente por sectores: vivienda, educación y empleo. Estos documentos pueden consultarse aquí:

-Educación: <https://www.defensordelpueblo.es/jornada-refugiados/conclusiones-y-propuestas-en-educacion/>

-Vivienda: <https://www.defensordelpueblo.es/jornada-refugiados/conclusiones-y-propuestas-en-vivienda/>

-Empleo: <https://www.defensordelpueblo.es/jornada-refugiados/conclusiones-y-propuestas-en-empleo/>

VIII- REDES INTERNACIONALES Y PROGRAMAS DE COOPERACIÓN

La institución del Valedor do Pobo ha reforzado en los últimos años su presencia en las principales redes de trabajo de los *ombudsmen* de todo el mundo, formando parte de organizaciones internacionales por la defensa de los derechos humanos y realizando frecuentes aportaciones a las líneas de debate promovidas desde las mismas. En esta línea ha continuado trabajando durante 2016, resultando frecuentes los contactos con sus homólogos de todo el mundo, principalmente en lo que se refiere a la imprescindible divulgación del trabajo con los derechos humanos.

El Valedor do Pobo, como defensor autonómico de defensa de los derechos ciudadanos, está representado en la actualidad como miembro de pleno derecho en las siguientes organizaciones:

1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) es una agrupación que, constituida en Cartagena de Indias (Colombia) en 1995, reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Raonadores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

La FIO se rige por su Estatuto (aprobado en Cartagena de Indias el 5 de agosto de 1995 y reformado en Tegucigalpa el 15 de septiembre de 1999, en México DF el 24 de noviembre de 2000 y en Nuevo Vallarta el 20 de junio de 2006) y por las resoluciones adoptadas por la Asamblea General y el Comité Directivo, según sus respectivos ámbitos de decisión. La máxima autoridad de la FIO es su Asamblea General, integrada por los titulares de sus miembros.

El objetivo primordial de la federación es ser un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción. Más en concreto, entre otras finalidades específicas, pretende fomentar, ampliar y fortalecer la cultura de los derechos humanos en los países cuyos ombudsmen formen parte de la FIO; establecer y mantener relaciones de colaboración con organizaciones no gubernamentales que procuren el respeto, defensa y promoción de los derechos humanos, así como promover estudios e investigaciones sobre aspectos de su competencia, con la finalidad de apoyar

el fortalecimiento del Estado de Derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos.

Para la consecución de estos objetivos, la Federación firmó, el 23 de abril de 2002, un convenio de cooperación con la Universidad de Alcalá, que se ha plasmado, entre otros resultados, en una amplia oferta formativa virtual, de carácter permanente y progresiva ampliación de sus contenidos, para los funcionarios de las instituciones miembros de la FIO y en la elaboración conjunta de los informes sobre derechos humanos de la propia FIO, que esta emite anualmente, bajo la dirección académica de un profesor de la Universidad de Alcalá, desde 2003.

Los países que actualmente integran la FIO son Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela.

La XXI Asamblea General y encuentro anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman se celebró este año en Santa Cruz de Tenerife del 22 al 24 de noviembre. El debate estuvo focalizado en el análisis de la pobreza y la dignidad de las personas desde la perspectiva de los derechos humanos.

La institución del Valedor estuvo representada por su titular y el adjunto en estas sesiones. Cerca de cien titulares o representantes de las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica estuvieron presentes.

En el contexto del XXI Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman se presentaron los resultados del XIV Informe sobre Derechos Humanos de la FIO, coordinado por el PRADPI (Programa especial de apoyo a las defensorías del pueblo de Iberoamérica) que, en esta ocasión, versó sobre la problemática de la pobreza. Tal y como se dio a conocer, los *ombudsman* adoptan en este informe el enfoque de los derechos humanos centrado en la lucha por la dignidad, sin menosprecio de las conexiones de la pobreza con la igualdad y con el cumplimiento de los demás derechos sociales. La FIO apuesta por el reconocimiento de un auténtico derecho a la protección frente a la pobreza, derivado directamente de la dignidad de la persona, haciendo así suyas las demandas de los más necesitados (dando voz a los que no tienen voz) y evitando que los derechos se limiten a lo que dicen los juristas y los políticos dicen que son.

Informe completo aquí: <http://pradpi.org/wp-content/uploads/2014/11/Informe-Pobreza.pdf?37ec5c>

2. Instituto Internacional de *Ombudsman* (IIO)

El Valedor do Pobo también está representado en el Instituto Internacional del *Ombudsman*.

Fundado en 1978, es la única organización global para la cooperación entre más de 150 instituciones de *ombudsman*. El instituto fomenta el intercambio de informaciones a nivel regional e internacional. Está organizado en seis regiones: África, Asia, Asia Austral y Pacífico, Europa, Caribe y América Latina y América del Norte. La organización tiene tres idiomas de trabajo: inglés, francés y español.

El 13 de agosto de 2015, el instituto, a través de su Secretaría General confirmó al Valedor do Pobo como beneficiario de una ayuda en el marco de su programa de subvenciones regionales 2014-2015. El proyecto seleccionado, que se desarrollará durante dos años a contar desde el 1 de septiembre de 2015, consiste en la elaboración de una Carta de Servicios para la institución y en el desarrollo de un sistema de autoevaluación de la calidad en la prestación de los mismos. El proyecto se desarrolla de acuerdo con las directrices de auditoría del IOI para supervisar con total transparencia su grado de cumplimiento. Este proyecto se encuentra en estado avanzado.

3. Red europea de defensores del pueblo

La Red Europea de Defensores del Pueblo agrupa más de 99 oficinas en 35 países europeos. En la red participan los defensores del pueblo nacionales y regionales, y órganos similares de los Estados miembros de la Unión Europea, de los países candidatos a formar parte de la UE y algunos otros países europeos, así como el Defensor del Pueblo Europeo, la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. Los defensores del pueblo nacionales y órganos similares de la red designan a un agente de enlace como persona de contacto con los demás miembros de la red.

La red fue creada en 1996 y se ha desarrollado de forma continua hasta convertirse en una eficaz herramienta de colaboración para los defensores del pueblo y sus colaboradores, y constituye un mecanismo eficaz de cooperación en la tramitación de las reclamaciones. Esto último reviste especial importancia para el Defensor del Pueblo Europeo, ya que le permite tramitar las reclamaciones que no están dentro de su ámbito

de competencias de forma rápida y eficaz. Sus experiencias y mejores prácticas se intercambian en seminarios y reuniones, en un boletín periódico, en un foro de Internet y en una publicación electrónica diaria. Asimismo, también han demostrado ser altamente eficaces para el desarrollo de la red las visitas del Defensor del Pueblo Europeo organizadas por los defensores del pueblo de los Estados miembros y los países en vías de adhesión.

4. *European Network of Ombudspersons for Children (ENOC)*

El Valedor do Pobo es miembro de pleno derecho de la ENOC, la red europea que reúne a todos los defensores del pueblo que trabajan por la protección de los derechos de los menores. La Red Europea de Defensores del Menor (ENOC) es una asociación sin ánimo de lucro de instituciones independientes. Su misión consiste en facilitar la promoción y protección de los derechos del niño, tal y como fue formulada en la Convención de la ONU sobre los Derechos del Niño.

La ENOC nació en Trondheim, Noruega, en 1997, cuando un grupo inicial de 10 instituciones se reunieron junto con UNICEF. En 2012 ya aglutinaba a 41 instituciones procedentes de 32 países. La membresía está limitada a las instituciones presentes en los 47 estados miembros del Consejo de Europa.

El objetivo de la organización consiste en establecer vínculos y compartir información y estrategias con instituciones independientes de defensa de los derechos de los niños, comisionados para los niños, o centros de coordinación en materia de derechos del niño en las instituciones nacionales de derechos humanos o las oficinas del defensor del pueblo en general.

5. *International Association of Language Commissioners (IALC)*

La institución del Valedor do Pobo forma parte, desde mayo de 2015, de la *International Association of Language Commissioners-IALC* (Asociación Internacional de Comisarios de Lengua). La IALC fue constituida en el año 2014 con la misión de defender y avanzar en la protección de los derechos lingüísticos, la igualdad y la diversidad en todo el mundo. Esta organización pionera también sirve para ofrecer soporte profesional a los comisionados que defienden estos principios en cada uno de los territorios poniendo todas las herramientas y experiencias registradas al servicio del uso de los idiomas propios.

Representantes de Canadá, Irlanda, Bélgica, Kosovo, Finlandia, Sudáfrica y Sri Lanka forman parte de la asociación, de la que también es miembro fundador el Síndic de Greuges, el defensor catalán. Precisamente el Valedor do Pobo colabora estrechamente con sus homólogos catalán y vasco en la defensa de los derechos lingüísticos de los ciudadanos y son habituales los foros en los que las tres defensorías comparten sus inquietudes.

IX- VISITAS CULTURALES A LA INSTITUCIÓN

Cada año la institución recibe la visita de escolares y grupos de universitarios así como del ámbito asociacionista juvenil. Estas jornadas de puertas abiertas permiten acercar a las personas más jóvenes explicaciones acerca de la naturaleza, utilidad y funciones de la institución. Resulta muy frecuente que los participantes expongan sus dudas y comentarios acerca de la tarea de la defensoría, aspecto éste que siempre se tiene en cuenta para reflexionar sobre mejoras a implementar.

Las sesiones de puertas abiertas acercan a los más jóvenes información divulgativa sobre la naturaleza, utilidad y funciones de la institución

En este 2016, se ha recibido a los siguientes grupos:

- Alumnos del IES Pedro Floriani de Redondela
- Alumnos del Grao en Dirección e Xestión Pública del campus de Pontevedra (Universidade de Vigo)
- Estudiantes de Centro de Formación Profesional Ordes (A Coruña) número 1.
- Alumnos de ciclo medio de actividades comerciales del IES Pontepedriña (Santiago de Compostela).
- Grupo de estudiantes del grupo de FP Superior de Asistencia a la dirección del IES Ricardo Mella (Vigo).

- Estudiantes del centro de Formación Profesional A Cancela de As Neves (Pontevedra) del ciclo superior de Administración y Finanzas y Ciclo Medio de Gestión Administrativa.
- Alumnos del IES Auga de Laxe de Gondomar (Pontevedra).
- Escolares del IES Escolas Proval de Nigrán (Pontevedra).

X- FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1- Horario de atención al público

En el año 2015, con el cambio de titularidad al frente de la oficina del Valedor do Pobo, una de las primeras medidas activadas supuso la extensión del horario de atención al público. Desde septiembre del 2015, las dependencias de la defensoría permanecen abiertas en horario de mañana y de tarde. De este modo se ha ampliado el horario de atención presencial al público, que hasta ese momento se limitaba a las mañanas. De este modo los ciudadanos que se acercan al Valedor do Pobo, para presentar sus quejas o realizar consultas, encuentran las puertas abiertas en horario de 9 a 14 horas y de 16.30 a 19 horas.

Por primera vez la oficina del Valedor do Pobo implanta un horario matutino y vespertino de lunes a viernes de atención presencial al público

En este 2016 ese horario de atención al público se ha extendido de lunes a viernes. La iniciativa busca promover el acercamiento de la ciudadanía a esta institución. La oficina dispone en todo momento de personal administrativo y técnico para poder atender las peticiones de las personas que entren por la puerta. Con carácter presencial pueden realizar cuantas consultas les sea preciso, tanto en relación a sus derechos como sobre el funcionamiento de las diferentes administraciones públicas de Galicia. También pueden registrar sus quejas o cumplimentar un formulario en el que dejen constancia de su reclamación.

A pesar de que la atención presencial se ha ampliado, la oficina del Valedor do Pobo permanece abierta las 24 horas en su página web: www.valedordopobo.gal y en sus

perfiles de Facebook y Twitter. Por todos estos canales los ciudadanos pueden acercar sus peticiones a la defensora del pueblo, recibiendo respuesta casi de manera inmediata.

Es la primera vez que la oficina del Valedor do Pobo implanta un horario matutino y vespertino de lunes a viernes de atención al público.

2. Plan de eficacia y ahorro

La institución del Valedor do Pobo está comprometida con la consecución de un servicio ágil y eficaz a la ciudadanía. Durante los últimos meses se continuó con las medidas de gestión eficaz y de ahorro económico emprendidas ya en 2015, con la idea de optimizar el funcionamiento de la institución en un momento en el que dar respuesta ágil, eficaz, clara y directa a las quejas se convierte en prioridad máxima de la defensora.

Uno de los primeros compromisos adquiridos consistió en la reducción del presupuesto en un 2% en el año 2016. En el contexto de crecimiento que experimentaron el resto de las instituciones, la defensoría redujo su dotación para 2016, pasando de 1.719.025 euros con los que contaba desde el año 2015 a 1.684.644 que comprometidos para el nuevo año.

Al mismo tiempo se abogó por el uso ejemplar del gasto público, por eso la defensora siguió prescindiendo de gran parte de sus viajes y de los gastos derivados de los mismos, sustancialmente los de índole internacional, sin que esto supusiese una merma de la necesaria presencia y representación. En sustitución, se ha potenciado el uso de la videoconferencia y los mecanismos de comunicación electrónica con las principales redes internacionales de *ombudsman* y comisionados de derechos humanos con los que mantiene compromisos.

Se ha potenciado el uso de la videoconferencia y las comunicaciones electrónicas con las principales redes internacionales de *ombudsman* y comisionados de derechos humanos

La institución del Valedor do Pobo, por otra parte, mantiene su compromiso de ahorro en el suministro de energía eléctrica por medio de la REDEXGA, Rede de Enerxía de la Xunta de Galicia, con una previsión de ahorro del 42%.

En atención a otro de los mandatos de la renovada Ley del Valedor, las comunicaciones electrónicas ya son prioritarias con la ciudadanía y con las administraciones supervisadas. Se han reducido, de este modo, las cargas administrativas y se garantizan ahorros notables en los consumos de correo postal, maquinaria de impresión, consumibles, etc.

Las comunicaciones electrónicas son prioritarias en las relaciones con la ciudadanía y con las administraciones supervisadas

La institución trabaja de manera intensa en la renovación de sus infraestructuras tecnológicas y en la puesta en marcha de sistemas nuevos de gestión de expedientes y sede electrónica en la idea de continuar con esta acción expansiva de buena atención.

Cuadro: Viajes de los altos cargos del Valedor do Pobo durante 2016

FECHA	DESTINO	PARTICIPANTES	OBJETIVO
16 DE FEBRERO DE 2016	MADRID	Valedora do Pobo Adjunto	Asistir a la reunión anual del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno
14 DE ABRIL DE 2016	MADRID	Valedora do Pobo Adjunto	Asistir a una reunión de comisionados de control de transparencia en Madrid para presentar una metodología de evaluación de la misma
26-27 DE ABRIL DE 2016	BARCELONA	Valedora do Pobo Adjunto	Asistencia al Seminario Internacional sobre los desafíos contemporáneos y amenazas a los que se enfrentan los derechos humanos. Convoca el Instituto Internacional del Ombudsman
21-23 DE SEPTIEMBRE DE 2016	PAMPLONA	Valedora do Pobo	XXXI jornadas de Coordinación de Defensores
5 DE OCTUBRE DE 2016	MADRID	Valedora do Pobo	Jornadas convocadas por el Defensor del Pueblo y ACNUR sobre "Acogida e integración de refugiados"
6 DE OCTUBRE DE 2016	MADRID	Adjunto	Jornada "La construcción de la identidad de género. Menores y disforia de género" organizada por la Cátedra

			Santander de Derecho y Menores y la Sociedad Española de Endocrinología y Nutrición, na Aula Pérez del Pulgar en la Universidad Pontificia Comillas
24 DE OCTUBRE DE 2016	MADRID	Valedora do Pobo y Adjunto	Asistir a la 3ª reunión de Comisionados de transparencia en el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno
23 e 24 DE NOVIEMBRE DE 2016	TENERIFE	Valedora do Pobo Y Adxunto	Asistir al Congreso Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman y a la XXI Asamblea Anual de la misma federación
28 DE NOVIEMBRE DE 2016	PARÍS	Adjunto a la valedora do pobo	Asiste invitado a la Conferencia: "Global Education: towards a World of Solidarity"

3. Seguridad laboral

La institución del Valedor do Pobo es cliente del Laboratorio de Radón de Galicia. Como tal, se ha sometido y ha superado con éxito en 2016 uno de los controles más desconocidos de la seguridad laboral: el riesgo de exposición a la radiactividad natural, legislada por medio de los decretos RD 783/2001; 1439/2010 y de la Instrucción IS-33/2012.

XI- LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN DEL VALEDOR

La institución del Valedor do Pobo avala una sólida trayectoria en la salvaguarda de los derechos de la ciudadanía en Galicia, refrendada por el incremento constante en la atención a los problemas de la sociedad y un índice de efectividad más que aceptable. Cuenta con el favor de las personas que, cada vez en mayor número, confían a esta institución estatutaria la resolución a sus conflictos con las administraciones públicas, así como con el apoyo de las organizaciones sociales y entes del tejido asociativo, que se han convertido en aliados imprescindibles del Valedor en la búsqueda de la justicia material en cada una de sus actuaciones.

No resulta baladí, en este marco, que el Valedor do Pobo se haya convertido en uno de los órganos más identificados, por parte de la ciudadanía, con el control de las actuaciones y mejora de las políticas públicas, así como con la protección de los derechos de los colectivos más vulnerables. Tal confianza viene refrendada en los últimos años por

el incremento constante del número de quejas presentadas por los ciudadanos y por el despliegue de una acción mediadora con resultados, en su mayor caso, favorables a todas las partes. No obstante, aún queda mucho camino por recorrer en la extensión del conocimiento de la institución entre todos los grupos de población.

Sobra decir que uno de los sectores de la población con un nivel más alto de vulnerabilidad lo constituyen los niños, niñas y adolescentes, en especial aquellos precisados de atención o de protección por diferentes motivos. El Valedor do Pobo, debe apostar en este ámbito, por la pedagogía de derechos y la educación en valores de los más jóvenes. Contribuir desde el entorno educativo a su formación en derechos los convertirá, a buen seguro, el día de mañana en adultos más responsables.

El Valedor do Pobo ha venido desempeñando en los últimos años una acción integral y proactiva para con los jóvenes, tratando de ganar liderazgo en la promoción de las políticas públicas en esta materia. Aparte de tramitar las quejas que afectan a los más pequeños con la urgencia que en muchos casos se precisa, se han consolidado en el tiempo iniciativas pedagógicas que convierten a la institución en una referencia en temáticas como la seguridad tecnológica, la difusión de derechos, la protección de los menores en procesos judiciales, la prevención del acoso escolar, la violencia de género en menores o la búsqueda de la excelencia en el contexto educativo.

Resaltan, por otra parte, las actuaciones en materia de servicios sociales y discapacidad, áreas que se han visto reforzadas recientemente en el alto comisionado autonómico, como resultado del contexto de crisis y las demandas de colectivos de ciudadanos muy numerosos, necesitados de atención por parte de sus poderes públicos.

Con treinta años de trayectoria, la institución del Valedor do Pobo llega a la madurez con una apuesta, por otra parte necesaria, por mejorar la calidad de sus servicios y la atención a las personas. En los últimos tiempos todas las instituciones públicas se han visto obligadas a articular sus actuaciones desde una perspectiva de máxima eficiencia. Las limitaciones presupuestarias y de personal que han afectado a la oficina del Valedor do Pobo obligaron a reorientar la forma en que se afrontan los diferentes procesos, en una continua búsqueda de mejora y de optimización de recursos. El compromiso de modernizar la oficina e implementar nuevos sistemas tecnológicos es ineludible. No lo es menos la necesidad de adaptar los mecanismos de atención al público a las necesidades de una ciudadanía cada vez más exigente con la inmediatez y la agilización de los procedimientos.

El Valedor do Pobo tiene la firme apuesta de mejorar la calidad de sus servicios y la atención a las personas

La trayectoria del trabajo desarrollado por el Valedor do Pobo en sus tres décadas de funcionamiento ha sedimentado prácticas paralelas al ejercicio de sus competencias en el control de legalidad de las actuaciones sometidas a su supervisión que, por su utilidad, deben ser tenidas en cuenta. El papel de mediador ha sido decisivo a la hora de canalizar respuestas a demandas ciudadanas y colectivos en relación a cuestiones que afectaban a sus administraciones. La defensa de la justicia material, más allá de leyes y normas, también ha permitido desbloquear situaciones complicadas en favor de las personas, así como sentar las bases de políticas públicas más adecuadas. Ya en los últimos tiempos, favorecer la participación ciudadana en las investigaciones, con presencia especial del tejido asociativo en las demandas, se ha convertido casi en una exigencia que, por otra parte, resulta de enorme utilidad.

La plena implantación de las prácticas transparentes en el desempeño de las funciones públicas de las instituciones, en particular en el Valedor do Pobo, obligó a proyectar actuaciones a corto, medio y largo plazo. En el caso concreto de la institución del Valedor do Pobo, esa planificación respondió también a la necesidad de fijar líneas de actuación ante la incorporación de una nueva titularidad al mandato y de fijar objetivos programáticos necesarios para afrontar la nueva etapa, tras un período prolongado de interinidad. Estas líneas se materializaron en el documento: *Líneas generales de los planes estratégicos de la institución del Valedor do Pobo*, realizado en este 2016.

El documento elaborado trata de definir esos principios de actuación, a modo de programa para el período 2016-2018, tratando de incidir en cada uno de los ejes de actuación necesitados de atención por parte de la defensoría.

Partiendo de las ideas antedichas, el Valedor do Pobo fija seis objetivos programáticos o estratégicos ante la ciudadanía, el tejido asociativo y representantes de los poderes públicos como guía que ha de dirigir sus actuaciones para el próximo trienio.

1. Mejorar la calidad del servicio
2. Fomentar la pedagogía de derechos, educar en valores y promover la mediación
3. Modernizar y crear una oficina de transparencia

4. Reforzar la comunicación institucional
5. Optimizar la gestión económica
6. Publicitar la acción investigadora

Estos objetivos se articularían en 85 acciones concretas. Un total de 16 han alcanzado en el año 2016 su implementación completa y 32 se encuentran ya en proceso. Esto supone que más de la mitad de las acciones han sido atendidas. Las restantes, por su complejidad o coste económico, cuentan con plazos de ejecución más prolongados.

Más de la mitad de las acciones previstas en el plan estratégico del Valedor do Pobo han sido atendidas en el primer año.

A continuación recogemos en tablas cada una de las medidas con su grado de ejecución a 31 de diciembre de 2016.

OBJETIVO 1: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO						
Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	NO	EN proceso	SÍ	OBSERVACIONES
			SEGUIMIENTO			
1	Carta de Servicios que recoja los estándares de calidad y compromisos de atención al ciudadano en el marco normativo de la institución del Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
2	Desarrollar mecanismos de seguimiento de la efectividad de las resoluciones vinculadas a las quejas con el objeto de establecer índices de efectividad en la gestión	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
3	Implementar un sistema de alarmas que favorezca el cumplimiento de los plazos de tramitación	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
4	Sistematizar el seguimiento de los tiempos de respuesta en tiempo real de cada uno de los trámites de los expedientes, y programación de su divulgación	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
5	Crear nuevos modelos de respuesta al ciudadano e incorporación a los mismos de un diagrama sobre la evolución del expediente y porcentaje de fases completadas	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
6	Elaborar la primera encuesta de satisfacción del usuario para con los servicios prestados por el Valedor do Pobo. Evaluación de calidad	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
7	Elaborar un estudio sobre la pertinencia de establecer mecanismos de certificación de la calidad	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
8	Incorporar la identidad digital de los reclamantes a la tramitación electrónica de quejas para permitirles acceder con agilidad a sus perfiles	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
9	Implementar mecanismos de identidad digital y fomento de prácticas de reputación digital, para favorecer la acción divulgativa de la institución	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
10	Crear un sistema web de perfiles de usuario para la mejor gestión de sus reclamaciones	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
11	Desarrollar un plan de mejora de las comunicaciones con las administraciones y el ciudadano con la meta de eliminar en un 80% el uso del papel y de las comunicaciones por correo postal	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
12	Ampliar el horario del registro y atención presencial en oficina a los reclamantes. Extender a mañana y tarde	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
13	Mejorar, con carácter general, los indicadores de eficacia y eficiencia	01/01/2016 a 31/12/2016		X		

14	Reorganizar de manera interna la oficina y crear una nueva estructura o mapa de áreas para optimizar los recursos del Valedor para atender nuevas competencias y mejorar el servicio	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
15	Reforzar el trabajo desarrollado por las áreas de servicios sociales, educación y de protección de los derechos de los menores	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
16	Adaptar estancias dentro de las dependencias del Valedor do Pobo para poder atender mejor a los ciudadanos	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
17	Programar nuevas reuniones abiertas Valedor-ciudadanía tras el éxito de las realizadas en 2015, con especial atención a colectivos ciudadanos y entidades asociativas	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
18	Establecer un calendario permanente de encuentros a diferentes ayuntamientos de Galicia con el objeto de dar a conocer la institución a la ciudadanía	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
19	Implementar la acción mediadora del Valedor do Pobo en asuntos complejos, con especial calado en la opinión pública	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
20	Diseñar un plan de emergencia y seguridad para las dependencias del Valedor do Pobo impartiendo formación específica a su personal	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

OBJETIVO 2: FOMENTAR LA PEDAGOGÍA DE DERECHOS, EDUCAR EN VALORES Y PROMOVER LA MEDIACIÓN

Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES
			NO	E.P.	SÍ	
1	Promover el estudio del desarrollo y la evolución de las funciones inherentes de las diferentes defensorías, con atención especial al Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
2	Fomentar la publicidad del estudio doctrinal de los derechos humanos y de las instituciones de defensa de los mismos, con especial atención a las defensorías del pueblo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
3	Trabajar en el fortalecimiento del papel que desempeñan las defensorías como elemento de cohesión social y de promoción de los principios constitucionales y estatutarios	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Crear grupos de trabajo temáticos con entidades del tejido asociativo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
5	Abrir la biblioteca a investigadores y estudiantes en prácticas	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
6	Proyectar una "Biblioteca de Derechos Humanos", con el nombre Valedor do Pobo, que permita aglutinar todas las publicaciones de referencia en materia de Derechos Humanos	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
7	Emprender actividades de divulgación de las potencialidades de la acción mediadora, principalmente en el ámbito escolar	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Intensificar la divulgación en favor de la protección y defensa de los derechos sociales especialmente de los sectores más débiles y vulnerables de la sociedad	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Diseñar iniciativas de difusión de los derechos humanos en el ámbito general y en el entorno educativo	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
10	Desarrollar acciones de promoción de derechos y deberes de los ciudadanos en materia de transparencia, violencia de género y protección a la infancia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
11	Mantener la línea de trabajo y promoción de iniciativas relacionadas con la seguridad de los menores en Internet, uso de las nuevas tecnologías, bullying y ciberacoso	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

OBJETIVO 3: MODERNIZAR Y CREAR UNA OFICINA DE LA TRANSPARENCIA						
				NO	E.P.	SÍ
Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES
1	Alcanzar la mejora integral de la red de comunicación y dotación informática de la institución del Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
2	Alcanzar la plena tramitación electrónica de las quejas por medio de la identificación digital de la ciudadanía	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
3	Mejorar el servicio de sistemas que permita optimizar la asistencia informática, mantenimiento de equipos, servidores y soporte tecnológico necesario	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
4	Desarrollar trabajos de consultoría con el objeto de determinar el grado de obsolescencia tecnológica de la institución y promover mejoras	01/01/2016 a 31/12/2018			X	
5	Realizar una evaluación de la seguridad de la infraestructura informática y refuerzo de la protección de datos tratados	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
6	Estudiar la utilidad y/o necesidad de disponer de un archivo virtual o espacio de almacenamiento externo o en la nube	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
7	Dar seguimiento al cumplimiento y la mejora de las obligaciones legales de publicidad activa en el marco de la actual regulación de transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Conseguir una gestión ágil y eficaz de las respuestas a las peticiones de acceso a la información por parte de los ciudadanos en el marco de los nuevos compromisos de transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Impulsar la creación de instrumentos que permitan evaluar la gestión "transparente" de la institución	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
10	Diseñar un programa de promoción de la cultura de la transparencia en los diferentes ámbitos de las administraciones públicas y entre la sociedad civil	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
11	Impulsar la aplicación, dentro y fuera de la institución, de las	01/01/2016 a			X	

	normas y principios sobre transparencia	31/12/2016				
12	Construir la "Oficina de la Transparencia" para proyectar mejor el trabajo del Valedor do Pobo como Comisionado de la Transparencia en Galicia, según la previsión normativa	01/01/2016 31/12/2016	a		X	
13	Formalizar la participación en las principales redes internacionales y estatales de comisionados de transparencia, con el fin de establecer sinergias	01/01/2016 31/12/2016	a	X		

OBJETIVO 4: MEJORAR LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL						
Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	NO	E.P.	SÍ	OBSERVACIONES
1	Elaborar una estrategia específica de comunicación en derechos humanos que facilite una orientación coherente de las actividades, objetivos y resultados de la gestión de la defensoría	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
2	Desarrollar un plan de acción para conectar con los nuevos perfiles de reclamante por medio de las nuevas tecnologías	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
3	Utilizar las reuniones de coordinación para poner sobre la mesa asuntos de especial relevancia para la difusión	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Mejorar el sistema de búsqueda de información contenida en los expedientes por medio de la implementación de una nueva herramienta de gestión	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
5	Fomentar la identidad .gal en todas las comunicaciones emanadas de la institución, tarjetería, folletos, informes, etc.	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
6	Incorporar la idea de proximidad, de utilidad y de imparcialidad de la institución a las acciones de comunicación emanadas de la defensoría	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
7	Desarrollo de un programa formativo en materia de derechos dirigido a los medios de comunicación y empleados de las diferentes administraciones	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
8	Desarrollar nuevos contenidos audiovisuales para su difusión por medio de la página web y de otras plataformas digitales	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
9	Instalar un sistema de registro audiovisual en la sala de prensa, para fomentar las retransmisiones y los contenidos multimedia	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
10	Crear una aplicación móvil institucional que permita presentar quejas y acceder a recursos	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
11	Potenciar el empleo de la videoconferencia como instrumento de comunicación de la defensoría	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
12	Desarrollar estadísticas periódicas de uso de la página web y de las redes sociales con detalle de los asuntos y/o servicios que más les interesan	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
13	Propiciar el mantenimiento periódico de las redes sociales, creando hashtags específicos para organizar la información y promover actividades concretas	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
14	Elaborar un <i>casebook</i> anual que permita identificar los casos de éxito alcanzado gracias a la intervención de la Valedora	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
15	Desarrollar un manual de estilo para el uso de las redes sociales y otros instrumentos de comunicación	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
16	Renovar el material divulgativo impreso de la institución con toda la información relevante sobre trámites, funcionamiento, contacto, etc.	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
17	Diseñar un protocolo sencillo de atención al ciudadano	01/01/2016 a 31/12/2016	X			

18	Elaborar un manual sobre la aplicación del principio de transparencia en el seno de la defensoría	01/01/2016 a 31/12/2017	X				
----	---	----------------------------	---	--	--	--	--

OBJETIVO 5: OPTIMIZAR LA GESTIÓN ECONÓMICA						
Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	NO	E.P.	SÍ	OBSERVACIONES
			SEGUIMIENTO			
1	Divulgar en tiempo real, por medio del portal de transparencia, toda la actividad económica vinculada a la contratación	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
2	Reforzar la publicidad de todos los procedimientos de contratación	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
3	Difundir mensualmente los plazos de pago a los proveedores	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Crear un manual de buenas prácticas en materia de contratación en la oficina del Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
5	Implementar mecanismos de factura electrónica para los proveedores	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
6	Reforzar las garantías de concurrencia en contratos menores realizados por la institución, con la ampliación del número de solicitudes de presupuestos ofertados	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
7	Difundir periódicamente el grado de ejecución de las diferentes partidas presupuestarias	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Publicitar trimestralmente los contratos menores celebrados por la institución con especificación de objeto, adjudicatario, número de ofertas, precio de adjudicación, plazo de ejecución y, en su caso, presupuesto de licitación	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Publicitar toda la documentación que compone los expedientes de contratación de la institución siguiendo los criterios al respecto en la plataforma de contratación de la Xunta de Galicia	01/01/2016 a 31/12/2016		X		

OBJETIVO 6: PUBLICITAR LA ACCIÓN INVESTIGADORA						
Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	NO	E.P.	SÍ	OBSERVACIONES
			SEGUIMIENTO			
1	Divulgar un calendario anual de Informes Extraordinarios previstos acompañado del porcentaje de ejecución en tiempo real	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
2	Realizar los informes extraordinarios comprometidos por la institución del Valedor do Pobo en relación a la atención socio sanitaria de la salud mental y la accesibilidad de las personas con diversidad funcional	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
3	Abrir un canal de comunicación ciudadano para dar entrada a sus propuestas para desarrollar nuevos trabajos monográficos especiales	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
4	Desarrollar una metodología común a todos los modelos de Informe especial	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
5	Crear un diseño específico e idéntico de maquetación, tipografía, etc., que permita homogeneizar todos estos documentos y su divulgación a la opinión pública	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
6	Crear una imagen específica con maquetación, tipografía, etc., para la elaboración de los informes ordinarios	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
7	Diseñar un resumen ejecutivo de los Informes Ordinarios que se divulgue a la vez que el documento matriz. Plan de distribución y divulgación del mismo	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
8	Elaborar un libro de estilo para la redacción y el uso del gallego y el castellano tanto en los informes emanados de la institución, como en el resto de las comunicaciones con la ciudadanía y/o las administraciones	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
9	Fijar compromisos (cronológicos) de entrega y publicación del Informe Ordinario anual de la institución (Carta de Servicios)	01/01/2016 a 31/12/2016	X			

Como se puede apreciar, la mayor parte de las actuaciones o bien están ejecutadas o en proceso, lo que refuerza la firmeza del compromiso de mejora perseguido por la organización del Valedor do Pobo.

XII- CONVENIOS SUSCRITOS POR LA INSTITUCIÓN

A continuación se incluye un listado con los convenios suscritos por la institución del Valedor do Pobo durante el año 2016.

-Convenio de colaboración entre la Escola Galega de Administración Pública y el Valedor do Pobo para el desarrollo de actividades de formación, divulgación e investigación (4 de enero de 2016).

-Convenio de colaboración entre el Valedor do Pobo y Viaqua (22 de febrero de 2016).

-Convenio de colaboración entre el Valedor do Pobo y el Instituto Galego de Vivenda e Solo (6 de septiembre de 2016).

-Convenio de colaboración entre la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza; la Escola Galega de Administración Pública, el Valedor do Pobo y el Consello de Contas de Galicia para la convocatoria y desarrollo del *Curso superior de especialización en transparencia, buen gobierno y datos públicos* (3 de octubre de 2016).

-Convenio de colaboración educativa entre la Universidad de Santiago de Compostela y el Valedor do Pobo de Galicia para la realización de prácticas académicas externas curriculares o extracurriculares de alumnos de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (2 de diciembre de 2016).

-Convenio de colaboración entre el Valedor do Pobo, la ONCE, COGAMI, FADEMGA y la FAXPG para la elaboración de un anexo del informe especial sobre accesibilidad en Galicia (28 de diciembre de 2016).

XIII- COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

Como comisionado de la transparencia, según previsión legal, el Valedor do Pobo deberá vigilar el cumplimiento por parte de los poderes públicos gallegos de sus obligaciones en materia de publicidad activa recogidas en la ley básica estatal y en el desarrollo de la norma autonómica. Por otra parte, a través de la Comisión da Transparencia que preside, deberá dar respuesta a las reclamaciones que planteen los ciudadanos en relación a su

derecho de acceso a la información pública: por la falta de respuesta de la administración, respuestas insatisfactorias o insuficientes. Desarrollar estas funciones tan relevantes no sería posible si esas mismas prácticas que se deben exigir a todos los poderes públicos no se pusiesen en práctica en el seno de la defensoría.

En este orden de cosas, el Valedor do Pobo actúa en una doble vertiente. Por un lado se convierte en sujeto pasivo de todas esas obligaciones legales de transparencia, que debe cumplir e, incluso, superar, alcanzando en un plazo medio el grado de excelencia. De otra parte, deberá actuar como supervisor del cumplimiento por parte de terceras entidades de todos esos principios, y lo debe hacer con rigor, responsabilidad y seriedad, por sus propios medios y recursos, lo que exige una reorganización de la oficina.

La entrada en vigor de la ley gallega de transparencia ha supuesto sin duda un reto para la oficina. El órgano como Comisionado da transparencia debe asumir un compromiso firme como institución transparente y optimizar la publicación activa de la información institucional, organizativa y de planificación; información de relevancia jurídica e información económica, presupuestaria y estadística. De hecho antes de la publicación en el Diario Oficial de Galicia de la norma autonómica, el Valedor do Pobo ya se había convertido en una de las primeras instituciones en acatar y adelantarse a las condiciones de publicidad activa ya apuntadas por régimen de previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

La entrada en vigor de la ley gallega de transparencia ha supuesto un reto para la oficina del Valedor

En 2016 correspondió complementar todos estos aspectos con el mandato de la ley autonómica, Ley 1/2016, del 18 de enero, de transparencia y buen gobierno. Esta nueva norma, además de avanzar en los pasos dados por la legislación básica, los superó por lo que, desde la institución del Valedor do Pobo, como entidad transparente, se trató no sólo de cumplir con lo preceptuado en este sentido sino superar las exigencias en aras a alcanzar la excelencia.

1. Publicidad activa

Durante 2016, el portal de transparencia, instrumento por medio del que la institución del Valedor do Pobo cumple con sus obligaciones de publicitar de manera activa la información pública preceptuada legalmente, ha estado en continua evolución.

A la publicación de decenas de indicadores reunidos en las leyes estatal y gallega, se ha sumado el esfuerzo de intentar organizar estos contenidos de manera clara, accesible, comprensible y actualizada.

Al cierre de 2016, los usuarios de la página web pueden encontrar a menos de dos clics información relevante organizada en diferentes secciones:

a. Información institucional

Reúne los datos de organización y estructuración de la oficina. Aquí se puede encontrar: el organigrama, la normativa y la estructura organizativa; la relación de puestos de trabajo; los perfiles profesionales del personal eventual y de libre designación; localización, contacto y horario de la oficina; informes de seguridad laboral, información sobre órganos colegiados y enlace al registro de entidades; el código de buena conducta de la institución y el plan estratégico.

Esta misma sección resume las funciones del Valedor do Pobo e incorpora un apartado de apoyo con los servicios disponibles para la participación ciudadana así como de preguntas frecuentes.

b. Agenda institucional

Reúne gran parte de la agenda desplegada por la institución, con especial atención a las personas y/o colectivos que visitan a la valedora y las jornadas, cursos o seminarios en los que toma parte ésta.

Junto a los actos, se incorpora un archivo reutilizable con el listado de los viajes realizados en cada anualidad por los altos cargos de la institución fuera de Galicia.

Desde este 2016 existe un histórico de agenda que se puede descargar mes a mes. Están disponibles las agendas desde el 2 de septiembre de 2015, fecha en la que tomó posesión la actual titular de la defensoría.

c. Información jurídica

Aparte de la ley del Valedor do Pobo, en su versión consolidada; este apartado incluye toda la normativa que atribuye funciones a la institución o que alude a ésta.

Como complemento se reúne en este apartado un enlace al conjunto de recomendaciones emitidas por el Valedor do Pobo (resoluciones emitidas por el Valedor do Pobo en respuesta a las reclamaciones presentadas y que suponen interpretación jurídica del Derecho), el reglamento de organización y funcionamiento de la oficina, así como resoluciones de protección de datos, normas y códigos.

d. Información estadística

Como novedad, al cierre de 2016 se ha creado esta sección que reúne en cifras la actividad del Valedor do Pobo. Se conforma con información trimestral (se publica el último día de cada trimestre) a modo de avance de las estadísticas generales que no se formalizan hasta que se cierra el ejercicio. La estadística oficial se da a conocer en cada uno de nuestros informes ordinarios en el momento de su presentación. Se reúnen en este mismo apartado los capítulos estadísticos de los informes anuales de los últimos ejercicios.

e. Información económica

Como Valedor do Pobo promovemos la transparencia de la actividad pública, velamos por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad, salvaguardamos el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y garantizamos la observancia de las disposiciones de buen gobierno en la comunidad gallega. No iba a ser una excepción en materia económica.

En la sección se publica: un informe trimestral de contratos menores, perfil del contratante, contratos en fase de licitación (con su documentación adjunta), informe mensual de plazo medio de pago a proveedores y toda la información necesaria para que éstos facturen electrónicamente.

La misma sección permite dar publicidad activa a los presupuestos (gráfica de evolución) y a la información económica relevante derivada de los mismos. Además se listan y enlazan íntegramente todos los convenios suscritos por la institución desde el año 2014 y se incluye toda la información obligatoria en materia de altos cargos, personal y retribuciones y oferta de empleo. El inventario, con especial referencia a los bienes artísticos también forma parte de este apartado.

f. Solicitud de acceso a información pública

Formulario para solicitar información pública al Valedor do Pobo y datos prácticos sobre cómo hacerlo.

Al margen de toda la información contenida en el portal de transparencia explícito, existe repartida por el resto de la página web del Valedor do Pobo, www.valedordopobo.gal información transparente relevante como un directorio de teléfonos y servicios por departamento, un mapa web, un apartado donde se publican todos los informes y recomendaciones emitidos por la institución y formularios de acceso a todos los servicios prestados.

2. Premio a la transparencia

En el momento de elaboración del presente informe, la institución do Valedor do Pobo recibió el reconocimiento de la Asociación Transparencia Pública a la defensoría más transparente de España según el ranking Dyntra (Dynamic Transparency Index). La institución fue galardonada por cumplir 42 de los 67 indicadores evaluados por esta entidad.

El Valedor do Pobo fue reconocido por la Asociación Transparencia Pública como la defensoría más transparente de España

La entrega del galardón tuvo lugar hoy en el Salón de Juntas de la Facultad de Derecho de la Universidad de Santiago donde se celebró la jornada “La transparencia pública en la Comunidad Autónoma de Galicia” organizada por la Asociación Transparencia Pública, la Universidad de Santiago y Dyntra.

La valedora do pobo, Milagros Otero Parga, participó como ponente en una de las mesas de trabajo acerca de los retos de la transparencia en la sociedad, en concreto en el campo municipal, en la que también intervinieron los alcaldes de A Coruña, Pontevedra y Ourense y el presidente de Transparencia Pública.

Durante las jornadas se dio a conocer el estudio “La Transparencia Pública en la Comunidad Autónoma de Galicia”, que evaluó la transparencia de los municipios con más de 15.000 habitantes por medio de 147 indicadores. Junto con el galardón otorgado al Valedor do Pobo como defensor más transparente de España, se concedieron reconocimientos además al Consello de Contas y a los ayuntamientos de A Coruña, Pontevedra y Ourense, como los más transparentes de la región.

En el ranking Dyntra, el Valedor do Pobo ocupa el primer lugar en la clasificación de defensorías, seguido por el defensor andaluz, el Diputado del Común de Canarias y el Síndic de Greuges de Cataluña, que lideran la lista elaborada con las diez instituciones del ombudsman existentes en España.

Desde hace más de dos años a institución del Valedor do Pobo mantiene un firme compromiso con las políticas de transparencia, que se reforzó con la entrada en vigor de la ley gallega de transparencia, que atribuyó a la defensoría las funciones de Comisionado de Transparencia y le adscribió la Comisión da Transparencia, órgano de control presidido por la valedora do pobo encargado de vigilar la efectividad del derecho de acceso a la información que tienen todas las personas en nuestra comunidad. Este reconocimiento supone un acicate para seguir trabajando en esta línea y mejorando los contenidos y el acceso a la información pública de la institución.

3. Creación de una oficina de la transparencia

El Valedor do Pobo trabaja en la transparencia desde una triple perspectiva, que se puede apreciar perfectamente en la estructura de contenidos del presente informe anual.

-Por un lado, como sujeto obligado a cumplir con las obligaciones de publicidad activa y de respuesta a las peticiones de acceso a la información pública.

-En segundo lugar, como Comisionado de Transparencia, en el asesoramiento, vigilancia y evaluación de las políticas de transparencia. En esta faceta de comisionado debe estar en contacto permanente con sus homólogos de otras comunidades y con el órgano estatal de control de la transparencia, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

-En tercer lugar, tiene adscrita la Comisión da Transparencia, un órgano colegiado integrado por miembros del Valedor do Pobo y de otras cuatro instituciones, que se encarga de resolver las reclamaciones en materia de acceso a la información pública por medio del procedimiento administrativo vigente.

Para el cumplimiento de todas sus obligaciones y funciones nuevas en materia de transparencia, dispone de sus propios medios económicos, materiales y recursos humanos.

El Valedor da resposta a sus nuevas funciones en materia de transparencia con sus propios recursos, que no se han visto incrementados.

Para dar respuesta a esta nueva realidad se ha creado un pequeño equipo satélite en la oficina dirigido por la valedora do pobo y su adjunto. Está integrado por la jefa de servicio de la institución en calidad de secretaria de la Comisión da Transparencia; una técnica de transparencia, información pública y comunicación que, además de dirigir el gabinete de comunicación y actualizar web y portales de transparencia del Valedor y la Comisión, presta apoyo técnico a la resolución de peticiones de acceso, resolución de reclamaciones y asesoramiento. Por último se dedica también parcialmente, desde el contorno puramente administrativo, la jefa de sección de apoyo y transparencia.

Gran parte del reducido personal de la institución se ha implicado en la puesta en marcha de los nuevos procedimientos

Al tratarse la transparencia de un asunto tan transversal, lo cierto es que gran parte del reducido personal de la institución se ha implicado de una u otra forma sobre todo en la puesta en marcha de los nuevos procedimientos que conviven con la tramitación tradicional de las quejas.

4. Relaciones con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno

El Valedor do Pobo, como Comisionado de la Transparencia en Galicia se ha puesto desde el primer momento al servicio del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), radicado en Madrid, con competencias en materia de control del cumplimiento de la Transparencia en el contexto estatal.

En varias ocasiones, la valedora do pobo y su adjunto se han trasladado a Madrid para asistir a reuniones de coordinación, tan necesarias en el momento en que los proyectos inician su andadura.

El 16 de febrero de 2016, antes incluso de la entrada en vigor de la ley gallega de transparencia, se celebró la primera toma de contacto con el CTBG.

El 14 de abril de 2016, la institución del Valedor do Pobo fue invitada a conocer una metodología de evaluación propia de la transparencia (publicidad activa) en la que trabaja el CTBG junto a la agencia de evaluación del Gobierno, AEVAL. Como resultado de aquella reunión, la institución del Valedor do Pobo fue seleccionada para participar en el proyecto piloto del diseño de esa metodología, en el que estuvo implicada gran parte del año. El resultado de la misma resultó muy productivo para definir algunos de los aspectos de la herramienta y tratar de adaptarla a la realidad de las instituciones.

El 24 de octubre de 2016 se celebró el tercer encuentro de Comisionados de Transparencia en Madrid, donde se pudo hacer balance de la actividad de todos ellos superado el ecuador del ejercicio.

Además durante la anualidad se ha facilitado al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno información estadística que necesitan para la elaboración de sus informes anuales correspondientes.

Al cierre del ejercicio se ha establecido un contacto formal con la presidencia del Consejo para redactar un convenio que permita evitar duplicidades en la tramitación de reclamaciones en materia de acceso por parte de la ciudadanía y arbitrar los mecanismos de coordinación necesarios para que en caso de que la reclamación llegue al órgano no competente, se evite tener que presentar de nuevo la documentación en el válido.

5. Formación superior en transparencia

La institución del Valedor do Pobo contribuyó en 2016 a la formación superior de profesionales en materia de transparencia e información pública. Gracias a un convenio de colaboración suscrito con el Consello de Contas y la Escola Superior de Administración Pública (EGAP) se pudo desarrollar un curso superior de especialización dirigido en especial a los empleados públicos aunque estuvo abierto a otros profesionales.

El curso se celebró entre los meses de noviembre, diciembre, enero y febrero en las dependencias de la EGAP en su parte presencial, y on line dos de sus módulos. Contó con la presencia de voces más que acreditadas en cuestiones de transparencia, buen gobierno, *open data*, publicidad activa y ética pública de España.

La actividad comenzó con una clase maestra de la valedora do pobo en la que esbozó con cierta dosis de optimismo, algunos de los retos que la transparencia supone para la institución y para Galicia en general.

ANEXO

Liquidación presupuesto (artículo 37.4 de la Ley 6/1984)

En cumplimiento de lo establecido no artigo 37.4 de la Ley 6/84, del *Valedor do Pobo*, los artículos 27 y 28 de su Reglamento de organización y funcionamiento, así como lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento de régimen presupuestario y contable del Parlamento de Galicia y del Valedor do Pobo, se adjunta resumen de la liquidación por capítulos del estado de gastos e ingresos referidos al año 2016. Esta liquidación fue aprobada por la Mesa del Parlamento de Galicia el 6 de marzo de 2017.

VALEDOR DO POBO - ANO 2016

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	PREVISIONES			DERECHOS	RECAUDACION	DERECHOS	DERECHOS
	PREVISIONES	MODIFICACIONES	PREVISIONES	RECONOCIDOS	NETA	CANCELADOS	PEND. DE COBRO
	INICIALES		DEFINITIVAS	NETOS			31/12
3 Tasas, precios y otros ingresos	0,00	0,00	0,00	1.288,21	1.288,21	0,00	0,00
4 Transferencias corrientes	1.638.925,00	0,00	1.638.925,00	2.629.072,38	2.352.451,54	0,00	276.620,84
Total operaciones corrientes	1.638.925,00	0,00	1.638.925,00	2.630.360,59	2.353.739,75	0,00	276.620,84
7 Transferencias de capital	20.800,00	0,00	20.800,00	20.800,00	20.800,00	0,00	0,00
Total operaciones de capital	20.800,00	0,00	20.800,00	20.800,00	20.800,00	0,00	0,00
5 Ingresos patrimoniales	10.000,00	0,00	10.000,00	1.215,75	1.215,75	0,00	0,00
Total operaciones patrimoniales	10.000,00	0,00	10.000,00	1.215,75	1.215,75	0,00	0,00
Total operaciones no financieras	1.669.725,00	0,00	1.669.725,00	2.652.376,34	2.375.755,50	0,00	276.620,84
8 Activos financieros	15.000,00	359.748,52	374.748,52	1.517,15	1.517,15	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	15.000,00	359.748,52	374.748,52	1.517,15	1.517,15	0,00	0,00
Total operaciones financieras	15.000,00	359.748,52	374.748,52	1.517,15	1.517,15	0,00	0,00
Total general	1.684.725,00	359.748,52	2.044.473,52	2.653.893,49	2.377.272,65	0,00	276.620,84

VALEDOR DO POBO - ANO 2016

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			CRÉDITOS	OBLIGACIONES	REMANENTES	PAGOS	OBLIGACIONES
	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITOS DEFINITIVOS	COMPROMETIDOS	RECONOCIDAS NETAS	DE CRÉDITO	REALIZADOS	PENDIENTES 31/12
1 Gastos de personal	1.270.625,00	24.936,45	1.295.561,45	1.276.296,86	1.276.296,86	19.264,59	1.276.296,86	0,00
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	364.800,00	164.143,79	528.943,79	386.784,32	328.257,57	200.686,22	313.344,18	14.913,39
4 Transferencias corrientes	13.500,00	1.499,61	14.999,61	4.499,61	4.151,20	10.848,41	4.151,20	0,00
Total operaciones corrientes	1.648.925,00	190.579,85	1.839.504,85	1.667.580,79	1.608.705,63	230.799,22	1.593.792,24	14.913,39
6 Inversiones reales	20.100,00	169.168,67	189.268,67	125.626,74	97.905,72	91.362,95	13.889,12	84.016,60
7 Transferencias de capital	700,00	0,00	700,00	506,36	506,36	193,64	388,09	118,27
Total operaciones de capital	20.800,00	169.168,67	189.968,67	126.133,10	98.412,08	91.556,59	14.277,21	84.134,87
Total operaciones no financieras	1.669.725,00	359.748,52	2.029.473,52	1.793.713,89	1.707.117,71	322.355,81	1.608.069,45	99.048,26
8 Activos financieros	15.000,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	15.000,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00
Total operaciones financieras	15.000,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00
TOTAL PROGRAMA	1.684.725,00	359.748,52	2.044.473,52	1.793.713,89	1.707.117,71	337.355,81	1.608.069,45	99.048,26
TOTAL ORGÁNICA	1.684.725,00	359.748,52	2.044.473,52	1.793.713,89	1.707.117,71	337.355,81	1.608.069,45	99.048,26
Total general	1.684.725,00	359.748,52	2.044.473,52	1.793.713,89	1.707.117,71	337.355,81	1.608.069,45	99.048,26